

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจคอมพิวเตอร์ในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

คณะผู้วิจัย นางสาวอุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์
นายสันติพงษ์ เกิดสันเทียะ

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองสุข วันแสน

สาขา การบริหารธุรกิจ

ปีที่ทำการวิจัย 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อธุรกิจคอมพิวเตอร์ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อธุรกิจคอมพิวเตอร์ เมื่อจำแนกตามสถานภาพและอาชีพ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการจำนวน 40 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายและผู้รับบริการจำนวน 100 คน ใช้วิธีแบบแบ่งชั้น กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ความเชื่อมั่น 90 %

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อธุรกิจคอมพิวเตอร์ จำนวน 66 ข้อ มีค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ 0.977 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2551 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชน ในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานต่างกันด้วยสถิติ ที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ที่มีอาชีพต่างกันด้วยสถิติ เอฟ (F-test) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการแจกแจงความถี่

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อธุรกิจคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

1.1 ในภาพรวม พบว่า ประชาชนเห็นว่าสถานประกอบการคอมพิวเตอร์ในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ มีการประกอบการเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$; S.D. = 0.50)

1.2 ในรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นว่าสถานประกอบการคอมพิวเตอร์ในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ มีปัจจัยด้านการประกอบการเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$; S.D. = 0.49) และมีการบริการเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$; S.D. = 0.57) เช่นกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความเหมาะสมในด้านการประกอบการและด้านการบริการของสถานประกอบการคอมพิวเตอร์ในอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

2.1 เมื่อจำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้ประกอบการ/พนักงานและผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทุกด้าน

2.2 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน 4 กลุ่ม คือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย รับจ้างและพนักงานบริษัท และอื่น ๆ ในภาพรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจคอมพิวเตอร์

3.1 ด้านการประกอบการ

3.1.1 ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ การมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัยที่เพียงพอต่อความต้องการในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งควรรักษาไว้และดำเนินการให้มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้น สำหรับปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ 1) มีเครื่องใช้สำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำงานเอกสาร เครื่องโทรสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการทำงาน และ 2) มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการประกอบธุรกิจ ซึ่งสถานประกอบการคอมพิวเตอร์ควรปรับปรุงปัจจัยในด้านดังกล่าว เพื่อให้ธุรกิจมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน

3.1.2 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว คือ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ได้แก่ สถานประกอบการให้พนักงานได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด และจัดคนเข้าทำงานตามความต้องการในแต่ละแผนกได้อย่าง

เหมาะสม ซึ่งเป็นกระบวนการการดำเนินการที่เหมาะสม เพราะการทำงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัดจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน สำหรับกระบวนการที่ควรปรับปรุง คือ ด้านการรายงาน ได้แก่ 1) มีการรายงานสรุปผลกำไรขาดทุนให้บุคคลภายในและภายนอกธุรกิจได้รับรู้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และ 2) มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้บุคคลภายในและภายนอกธุรกิจได้รับรู้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สถานประกอบการควรดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการเข้าใจในการบริหารจัดการธุรกิจ และมีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีขึ้น

3.2 ด้านการบริการ

3.2.1 ผลិតภัณฑ์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ สถานประกอบการคอมพิวเตอร์มีความหลากหลายของสินค้าที่จำหน่าย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและมีการรับประกันสินค้าในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการให้บริการที่เหมาะสม และควรรักษาไว้ สำหรับการบริการที่ควรปรับปรุง คือ มีสินค้าที่มีคุณภาพและน่าสนใจจัดจำหน่าย ซึ่งสถานประกอบการควรดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า

3.2.2 ระบบการบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ สถานประกอบการคอมพิวเตอร์มีราคาสินค้าที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งเป็นการบริการที่ควรรักษาระดับคุณภาพนี้ไว้อย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริการที่ควรปรับปรุง คือ 1) มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ และ 2) มีการจัดคิวในการรอรับบริการได้เหมาะสมและรวดเร็ว ซึ่งหากสถานประกอบการสามารถปรับปรุงการบริการดังกล่าวได้จะช่วยให้เพิ่มจำนวนของผู้มาใช้บริการและรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้

3.2.3 บุคลากร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ ผู้ประกอบการและพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ซึ่งบุคลิกภาพดังกล่าวจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานประกอบการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการที่ควรปรับปรุง คือ 1) มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี และ 2) มีความรู้ความสามารถในสินค้าที่จำหน่ายเป็นอย่างดี ซึ่งทักษะในการให้บริการนี้มีความสำคัญมากและควรปรับปรุงเป็นการเร่งด่วน จะช่วยให้สถานประกอบการมีผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความประทับใจในการให้บริการดังกล่าว

3.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสมอยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ มีสถานที่ในการรอรับบริการแยกเป็นสัดส่วน ซึ่งเป็นการให้บริการที่เหมาะสม เพราะจะทำให้ผู้รับบริการไม่เกิดความรู้สึกอึดอัดหรือไม่สะดวกสบายในการรอรับบริการ สำหรับการบริการที่ควรปรับปรุง คือ 1) มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการอย่างเหมาะสม และ 2) มีมุมบันเทิงระหว่างรอ

รับบริการ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อย่างเหมาะสม ซึ่งการให้บริการนี้จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเห็นว่าเค้าเป็นคนสำคัญ

3.2.5 ประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ป้ายโฆษณา รถโฆษณา โดยการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่ควรทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ตลอดเวลา สำหรับการบริการที่ควรปรับปรุง คือ 1) มีการส่งข้อมูลถึงผู้รับบริการในลักษณะจดหมาย เอกสาร หรือ SMS ได้อย่างเหมาะสม และ 2) มีการแจกของสมนาคุณในทุกเทศกาล ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ที่สถานประกอบการควรดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ความเคลื่อนไหวของธุรกิจอยู่ตลอดเวลา เป็นการสร้างความสนใจและเข้าถึงผู้ใช้บริการ

<http://dr-thongsook.com/>