

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอินเทอร์เน็ต	19
ส่วนที่ 3 การดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย การดำเนินงาน ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านการผลิตและการ ปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน	26
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต	49

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผลการศึกษา	59
ข้อค้นพบ	62
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	67
ภาคผนวก ข รายชื่อร้านอินเทอร์เน็ต	79
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยหรือไม่เคยทำธุรกิจอื่นก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต	17
6 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบันเลิกทำไปแล้ว	17
7 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจุบันก็ยังทำอยู่	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจ	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะอาคารของร้าน	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดพื้นที่ในการให้บริการ	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ถือกรรมสิทธิ์ของสถานที่ให้บริการ	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าเช่าร้านต่อเดือน	21
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทำเลของร้าน	22
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เปิดให้บริการในแต่ละวัน	22

ลิขสิทธิ์ในหนังสือฉบับนี้สงวนไว้
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	23
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีบริการอย่างอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต	23
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอื่นที่นำเสนอแก่ลูกค้า นอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต	24
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีเครื่องปรับอากาศในร้าน	24
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน	25
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการต่อคนต่อครั้ง	25
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ	26
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การวางแผนการดำเนินงาน	27
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมีการวางแผนด้านต่าง ๆ	27
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการวางแผน	28
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้วางแผนการดำเนินงาน	28
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจ	29
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจ้างหรือไม่จ้างพนักงานในร้าน	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน ในร้าน (ไม่รวมเจ้าของกิจการ)	30
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมอบหมาย อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน	30
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน	31
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การสอนงานหรือการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริง	32
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถการทำงาน of พนักงาน	32
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการให้ ค่าตอบแทนการทำงาน	33
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ ในการกำหนดอัตราค่าจ้าง	33
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลประโยชน์อื่น นอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง	34
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณสมบัติที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน	35
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ	36
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีคัดเลือกผู้ให้ บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP)	37
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	37
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเร็วในการ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การปรับปรุงสินค้าและบริการ	38
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการปรับปรุง สินค้าและบริการ	39
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การควบคุมคุณภาพในการบริการ	39
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการควบคุม คุณภาพในการบริการ	40
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	40
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักเกณฑ์ใน การกำหนดค่าบริการ	41
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการคิด ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	41
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการคิดค่าบริการ อินเทอร์เน็ตขั้นต่ำ	42
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการคิดค่าบริการ อินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง	42
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย	43
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการขาย	43
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	44
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้เงินลงทุนในเบื้องต้นโดยประมาณ (ไม่รวมมูลค่าอาคารและที่ดิน)	45
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยประมาณต่อเดือน	46
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งเงินทุนที่ใช้ในธุรกิจ	46
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือน	47
59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีการจัดทำบัญชี	47
60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะในการจัดทำบัญชี	48
61 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านองค์การและการจัดการ	49
62 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการผลิตและการปฏิบัติการ	50
63 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการตลาด	50
64 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการเงิน	51