

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานและปัญหาในการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากร้านอินเทอร์เน็ตที่มีการจดทะเบียนการค้า ซึ่ง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2547 มีทั้งสิ้น 98 ราย แต่เนื่องจากมีร้านอินเทอร์เน็ตที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.06 ของประชากรทั้งหมด ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 52 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และประเภทของธุรกิจที่เคยทำมาก่อนทำธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจ ลักษณะอาคารของร้าน ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ (ตารางเมตร) ผู้ถือกรรมสิทธิ์ของสถานที่ให้บริการ ทำเลของร้าน ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ การมีหรือไม่มีบริการอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต บริการอื่นที่นำเสนอแก่ลูกค้า (เฉพาะกรณีที่มีการบริการอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต) การมีหรือไม่มีเครื่องปรับอากาศในร้าน จำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน และค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการต่อคนต่อครั้ง (ตารางที่ 8-21)

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านองค์การและการจัดการ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน (ตารางที่ 22-60)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ปัญหาที่พบในด้านองค์การและการจัดการ ปัญหาที่พบในด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ปัญหาที่พบในด้านการตลาด ปัญหาที่พบในด้านการเงิน และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 61-64)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	59.62
หญิง	21	40.38
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.62 และเป็น เพศหญิง ร้อยละ 40.38

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	32	61.54
31-40 ปี	12	23.08
41-50 ปี	6	11.54
มากกว่า 50 ปี	2	3.84
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 61.54 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 23.08

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	34	65.39
สมรส	17	32.69
อื่นๆ	1	1.92
รวม	52	100.00

หมายเหตุ : สถานภาพอื่นๆ คือ หย่า

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.39 รองลงมา มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 32.69

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / หรือเทียบเท่า	6	11.54
อนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่า	10	19.23
ปริญญาตรี	32	61.54
สูงกว่าปริญญาตรี	4	7.69
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.54 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่า ร้อยละ 19.23

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยหรือไม่เคยทำธุรกิจอื่นก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต

เคย/ไม่เคยทำธุรกิจอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยทำ	38	73.08
เคยทำแต่เลิกไปแล้ว	10	19.23
เคยทำและปัจจุบันยังทำอยู่	4	7.69
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยทำธุรกิจอื่นมาก่อนทำร้านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 73.08 รองลงมาเคยทำธุรกิจอื่นมาก่อนทำร้านอินเทอร์เน็ตแต่ปัจจุบันเลิกไปแล้ว ร้อยละ 19.23

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบันเลิกทำไปแล้ว

ธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบันเลิกทำไปแล้ว	จำนวน
ร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	2
ร้านขายของชำ	1
ร้านซัก อบ รีด	2
ธุรกิจขายตรง	1
รับเหมาก่อสร้าง	1
ธุรกิจขนส่งสินค้า	1
ร้านเสริมสวย	1
ร้านอาหาร	1
รวม	10

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ราย จากตารางที่ 5 ที่เคยทำธุรกิจแต่ปัจจุบันเลิกทำแล้ว

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ตแต่ปัจจุบันเลิกทำแล้ว คือ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ประกอบคอมพิวเตอร์ และร้านซัก อบ รีด จำนวน 2 ราย เท่ากัน รองลงมา คือ ร้านขายของชำ ธุรกิจขายตรง รับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจขนส่งสินค้า ร้านเสริมสวย และร้านอาหาร จำนวน 1 ราย เท่ากัน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจุบันก็ยังทำอยู่

ธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำ ร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจุบันก็ยังทำอยู่	จำนวน
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	1
ธุรกิจท่องเที่ยว	1
ร้านอาหาร	1
รับจ้างออกแบบเว็บไซต์	1
รวม	4

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ราย จากตารางที่ 5 ที่เคยทำธุรกิจและปัจจุบันยังทำอยู่

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีธุรกิจที่เคยทำก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจุบันก็ยังทำอยู่ คือ ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ ธุรกิจท่องเที่ยว ร้านอาหาร และรับจ้างออกแบบเว็บไซต์ จำนวน 1 ราย เท่ากัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ลักษณะของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	51	98.08
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1	1.92
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีลักษณะของธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 98.08 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดเพียงรายเดียว หรือร้อยละ 1.92

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	29	55.77
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	10	19.23
5 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 10 ปี	10	19.23
10 ปีขึ้นไป	3	5.77
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 55.77 รองลงมามีระยะเวลามากกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 10 ปี ร้อยละ 19.23 เท่ากัน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะอาคารของร้าน

ลักษณะอาคารของร้าน	จำนวน	ร้อยละ
ตึกแถว 1 ห้อง	35	67.31
ตึกแถว 2 ห้อง	7	13.46
ตึกแถว 3 ห้อง	4	7.69
อื่นๆ	6	11.54
รวม	52	100.00

หมายเหตุ : ลักษณะอาคารของร้านอื่นๆ คือ ห้องเช่า บ้านเช่า บ้านที่พักอาศัย และที่ว่างได้อาคาร

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะอาคารของร้านเป็นตึกแถว 1 ห้อง ร้อยละ 67.31 รองลงมาเป็นตึกแถว 2 ห้อง ร้อยละ 13.46

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดพื้นที่ในการให้บริการ

ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ตารางเมตร	18	34.62
21-40 ตารางเมตร	17	32.69
41-60 ตารางเมตร	11	21.15
มากกว่า 60 ตารางเมตร	6	11.54
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีขนาดพื้นที่ในการให้บริการไม่เกิน 20 ตารางเมตร ร้อยละ 34.62 รองลงมามีขนาดพื้นที่ระหว่าง 21-40 ตารางเมตร ร้อยละ 32.69

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ถือกรรมสิทธิ์ของสถานที่ให้บริการ

ผู้ถือกรรมสิทธิ์ของสถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นเจ้าของเอง	18	34.61
ผู้ให้เช่า	31	59.62
เป็นของญาติ	3	5.77
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่ากรรมสิทธิ์ของสถานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นของผู้ให้เช่า ร้อยละ 59.62 รองลงมาเป็นเจ้าของเอง ร้อยละ 34.61

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าเช่าร้านต่อเดือน

ค่าเช่าร้านต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	7	22.58
5,001–10,000 บาท	16	51.61
10,001–15,000 บาท	5	16.13
มากกว่า 15,000 บาท	3	9.68
รวม	31	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 31 ราย จากตารางที่ 12 ที่ตอบว่าเป็นของผู้ให้เช่า

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเช่าร้านเดือนละ 5,001–10,000 บาท ร้อยละ 51.61 รองลงมามีค่าเช่าไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 22.58

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทำเลของร้าน

ทำเลของร้าน	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้สถานศึกษา	13	25.00
ใกล้แหล่งท่องเที่ยว เช่น ไนท์บาซาร์	18	34.62
ใกล้หอพัก โรงแรม สถานที่พัก	30	57.69
อยู่ในย่านธุรกิจ	10	19.23
มีทำเลอยู่ใกล้สถานที่อื่น ๆ	3	5.77

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

- สถานที่อื่นๆ ได้แก่ อยู่ติดถนน ในหมู่บ้าน และแหล่งชุมชน

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทำเลของร้านใกล้หอพัก โรงแรม สถานที่พัก ร้อยละ 57.69 รองลงมาทำเลของร้านใกล้แหล่งท่องเที่ยว เช่น ไนท์บาซาร์ ร้อยละ 34.62

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เปิดให้บริการในแต่ละวัน

ระยะเวลาที่เปิดให้บริการในแต่ละวัน	จำนวน	ร้อยละ
8-12 ชั่วโมง	2	3.85
13-16 ชั่วโมง	31	59.61
17-20 ชั่วโมง	6	11.54
เปิดตลอด 24 ชั่วโมง	13	25.00
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการเปิดให้บริการในแต่ละวัน 13-16 ชั่วโมง ร้อยละ 59.61 รองลงมา คือ เปิดตลอด 24 ชั่วโมง ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 4 เครื่อง	1	1.92
5-8 เครื่อง	11	21.16
9-12 เครื่อง	17	32.69
13-16 เครื่อง	9	17.31
มีมากกว่า 16 เครื่อง	14	26.92
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวน 9-12 เครื่อง ร้อยละ 32.69 รองลงมา มีมากกว่า 16 เครื่อง ร้อยละ 26.92

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีบริการอย่างอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต

การมีหรือไม่มีบริการอย่างอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
มี	41	78.85
ไม่มี	11	21.15
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบริการอย่างอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 78.85 และไม่มีบริการอย่างอื่น ร้อยละ 21.15

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอื่นที่นำเสนอแก่ลูกค้า นอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต

บริการอื่นที่นำเสนอแก่ลูกค้า นอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
จำหน่ายอาหาร ขนม เครื่องดื่ม	25	60.98
รับพิมพ์งาน ถ่ายเอกสาร สแกนงาน	18	43.90
บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	14	34.15
บริการอื่น ๆ	7	17.07

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 41 เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการให้บริการอย่างอื่น ในตารางที่ 17
- บริการอื่นๆ คือ การรับส่งแฟกซ์ รับทำรูปลงแผ่นซีดี และธุรกิจท่องเที่ยว

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบริการอย่างอื่น นอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต คือ จำหน่ายอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ร้อยละ 60.98 รองลงมา มีการรับพิมพ์งาน ถ่ายเอกสาร สแกนงาน ร้อยละ 43.90

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีเครื่องปรับอากาศในร้าน

การมีหรือไม่มีเครื่องปรับอากาศในร้าน	จำนวน	ร้อยละ
มี	35	67.31
ไม่มี	17	32.69
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเครื่องปรับอากาศในร้าน ร้อยละ 67.31 และไม่มีเครื่องปรับอากาศในร้าน ร้อยละ 32.69

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน

จำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50 คน	31	59.62
51-100 คน	17	32.69
มากกว่า 100 คน	4	7.69
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนผู้ใช้บริการต่อวันไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 59.62 รองลงมาจำนวน 51-100 คน ร้อยละ 32.69

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการต่อคนต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการต่อคนต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 บาท	15	28.85
21-50 บาท	31	59.61
51-100 บาท	6	11.54
มากกว่า 100 บาท	0	0.00
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการต่อคนต่อครั้ง 21-50 บาท ร้อยละ 59.61 รองลงมาไม่เกิน 20 บาท ร้อยละ 28.85

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านองค์การและการจัดการ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

การดำเนินงาน	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) ด้านองค์การและการจัดการ	8 (15.38)	23 (44.23)	18 (34.62)	2 (3.85)	1 (1.92)	3.67 (มาก)
2) ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ	15 (28.85)	24 (46.15)	13 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
3) ด้านการตลาด	14 (26.92)	22 (42.31)	11 (21.15)	3 (5.77)	2 (3.85)	3.83 (มาก)
4) ด้านการเงิน	21 (40.39)	20 (38.46)	11 (21.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.93 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 โดยให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานทุกด้านในระดับมาก

ด้านองค์การและการจัดการ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การวางแผนการดำเนินงาน

การมีหรือไม่มีวางแผนการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	36	69.23
ไม่มี	16	30.77
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการดำเนินงาน ร้อยละ 69.23 รองลงมาไม่มีวางแผนการดำเนินงาน ร้อยละ 30.77

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมีการวางแผนด้านต่าง ๆ

มีการวางแผนด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านองค์การและการจัดการ	14	38.89
ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ	16	44.44
ด้านการตลาด	17	47.22
ด้านการเงิน	21	58.33

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 36 เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการวางแผน ในตารางที่ 23

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับ ด้านการเงิน ร้อยละ 58.33 รองลงมา คือ ด้านการตลาด ร้อยละ 47.22

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการวางแผน

ระยะเวลาในการวางแผน	จำนวน	ร้อยละ
แผนงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี)	21	58.33
แผนงานระยะปานกลาง (1-5 ปี)	12	33.33
แผนงานระยะยาว (5ปีขึ้นไป)	6	16.67

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 36 เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการวางแผน ในตารางที่ 23

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการดำเนินงานในระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) ร้อยละ 58.33 รองลงมาที่มีการวางแผนงานระยะปานกลาง (1-5 ปี) ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้วางแผนการดำเนินงาน

ผู้วางแผนการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของร้าน	25	69.44
เจ้าของร้าน/ผู้จัดการร้านวางแผนร่วมกับพนักงาน	10	27.78
ผู้จัดการร้าน	1	2.78
รวม	36	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการวางแผน จำนวน 36 ราย ในตารางที่ 23

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเจ้าของร้านเป็นผู้วางแผนการดำเนินงาน ร้อยละ 69.44 รองลงมาเป็นเจ้าของร้าน/ผู้จัดการร้านวางแผนร่วมกับพนักงาน ร้อยละ 27.78

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจ

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
รายรับเพิ่มขึ้น	37	71.15
กำไรเพิ่มขึ้น	22	42.31
ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด	40	76.92
ลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน	16	30.77
พัฒนาธุรกิจให้แตกต่างจากคู่แข่ง	17	32.69

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจ คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 76.92 รองลงมา คือ รายรับเพิ่มขึ้น ร้อยละ 71.15

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจ้างหรือไม่จ้างพนักงานในร้าน

การจ้างหรือไม่จ้างพนักงานในร้าน	จำนวน	ร้อยละ
จ้างพนักงาน	47	90.38
ไม่จ้างพนักงาน	5	9.62
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจ้างพนักงานในร้าน ร้อยละ 90.38 และไม่จ้างพนักงานในร้าน ร้อยละ 9.62

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงานในร้าน (ไม่รวมเจ้าของกิจการ)

จำนวนพนักงานในร้าน (ไม่รวมเจ้าของกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2 คน	39	82.98
3-5 คน	7	14.89
6 คนขึ้นไป	1	2.13
รวม	47	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน จำนวน 47 ราย ในตารางที่ 28

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนพนักงานในร้าน (ไม่รวมเจ้าของกิจการ) จำนวนไม่เกิน 2 คน ร้อยละ 82.98 รองลงมา มีจำนวนพนักงานในร้าน (ไม่รวมเจ้าของกิจการ) จำนวน 3-5 คน ร้อยละ 14.89

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ พนักงานแต่ละคน	จำนวน	ร้อยละ
มีการมอบหมายอย่างชัดเจน	29	61.70
มีการมอบหมายแต่ไม่ชัดเจน	6	12.77
ไม่มีการมอบหมาย	12	25.53
รวม	47	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน จำนวน 47 ราย ในตารางที่ 28

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน ร้อยละ 61.70 รองลงมาไม่มีการมอบหมาย ร้อยละ 25.53

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน

ปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) อายุ	10 (21.28)	9 (19.15)	25 (53.19)	2 (4.25)	1 (2.13)	3.53 (มาก)
2) เพศ	4 (8.51)	4 (8.51)	23 (48.94)	11 (23.40)	5 (10.64)	2.81 (ปานกลาง)
3) การศึกษา	2 (4.25)	16 (34.04)	22 (46.81)	5 (10.64)	2 (4.26)	3.23 (ปานกลาง)
4) ประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์	11 (23.40)	22 (46.81)	11 (23.40)	2 (4.26)	1 (2.13)	3.85 (มาก)
5) ความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ	12 (25.53)	9 (19.15)	20 (42.55)	6 (12.77)	0 (0.00)	3.57 (มาก)
6) ผู้รับรองความประพฤติ	7 (14.89)	15 (31.92)	16 (34.04)	7 (14.89)	2 (4.26)	3.38 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน จำนวน 47 ราย ในตารางที่ 28

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงานด้านอายุ ประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์และความสัมพันธ์กับ ผู้ประกอบการในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเพศ การศึกษา และผู้รับรอง ความประพฤติในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีการสอนงานหรือการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริง

การมีหรือไม่มีการสอนงานหรือการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริง	จำนวน	ร้อยละ
มี	36	76.60
ไม่มี	11	23.40
รวม	47	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน จำนวน 47 ราย ในตารางที่ 28

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการสอนงานหรือการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริง ร้อยละ 76.60 และไม่มีการสอนงานหรือการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริง ร้อยละ 23.40

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถการทำงาน of พนักงาน

การมีหรือไม่มีฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถการทำงาน of พนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	27	57.45
ไม่มี	20	42.55
รวม	47	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน จำนวน 47 ราย ในตารางที่ 28

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถการทำงาน of พนักงาน ร้อยละ 57.45 และไม่มีฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถการทำงาน of พนักงาน ร้อยละ 42.55

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการให้ค่าตอบแทนการทำงาน

รูปแบบการให้ค่าตอบแทนการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ค่าจ้างรายวัน	13	27.66
ค่าจ้างรายเดือน	29	61.70
ค่าจ้างในลักษณะอื่นๆ	5	10.64
รวม	47	100.00

หมายเหตุ : - เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน จำนวน 47 ราย ในตารางที่ 28
- ค่าจ้างในลักษณะอื่นๆ คือ รายชั่วโมง และรายสัปดาห์

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบการให้ค่าตอบแทนการทำงาน คือ ค่าจ้างรายเดือน ร้อยละ 61.70 รองลงมา คือ ค่าจ้างรายวัน ร้อยละ 27.66

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดอัตราค่าจ้าง

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดอัตราค่าจ้าง	จำนวน	ร้อยละ
อายุการทำงาน	9	19.15
ความสามารถของพนักงาน	28	59.57
ประสบการณ์การทำงาน	15	31.91
กฎหมายแรงงาน	5	10.64
ความสามารถในการจ่ายของกิจการ	23	48.94
คู่แข่งชั้น	1	2.13
หลักเกณฑ์อื่นๆ	4	8.51

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 47 เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน ในตารางที่ 28
- หลักเกณฑ์อื่นๆ ได้แก่ ช่วงเวลาในการทำงาน ความใกล้ชิดคสนิตสนม วุฒิการศึกษา และตามที่ตกลงกันได้

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดอัตราค่าจ้าง คือ ความสามารถของพนักงาน ร้อยละ 59.57 รองลงมา คือ ความสามารถในการจ่ายของกิจการ ร้อยละ 48.94

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลประโยชน์อื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง

ผลประโยชน์อื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง	จำนวน	ร้อยละ
โบนัสพิเศษ	17	36.17
ประกันสังคม	8	17.02
การลาหยุดงาน	25	53.19
อาหาร	19	40.43
ที่พักอาศัย	11	23.40
ผลประโยชน์อื่น ๆ	1	2.13

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 47 เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน ในตารางที่ 28
- ผลประโยชน์อื่น ๆ ได้แก่ ค่าล่วงเวลา

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีผลประโยชน์อื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง คือการลาหยุดงาน ร้อยละ 53.19 รองลงมา คือ อาหาร ร้อยละ 40.43

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน

คุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
มีความซื่อสัตย์	45	95.74
มีมนุษยสัมพันธ์ดี	40	85.11
มีความขยันอดทน	36	76.60
มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	32	68.09
ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์	30	63.83
ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต	29	61.70
ความรู้ด้านระบบเครือข่าย	14	29.79
ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	24	51.06
คุณสมบัติอื่นๆ	3	6.38

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 47 เฉพาะผู้ที่ตอบว่าจ้างพนักงาน ในตารางที่ 28

- คุณสมบัติอื่นๆ ได้แก่ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ และบุคลิกดี

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน คือ มีความซื่อสัตย์ ร้อยละ 95.74 รองลงมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ร้อยละ 85.11

ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP)	จำนวน	ร้อยละ
Csloxinfo	6	11.54
KSC	2	3.85
TRUE	18	34.62
TT&T	13	25.00
TOT	11	21.15
Ji-NET	6	11.54
Samart	1	1.92
ผู้ให้บริการอื่นๆ	5	9.62

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

- ผู้ให้บริการอื่นๆ ได้แก่ CAT และ Buddy Broadband

- ISP = Internet Service Provider

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ TRUE ร้อยละ 34.62 รองลงมาใช้บริการของ TT&T ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีคัดเลือกผู้ให้บริการ
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP)

วิธีคัดเลือกผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP)	จำนวน	ร้อยละ
ราคาถูกกว่ารายอื่นๆ	19	36.54
มีชื่อเสียง	5	9.62
บริการหลังการขายที่ดี	34	65.38
ดูจากคำวิจารณ์ตามสื่อต่างๆ	7	13.46
วิธีการอื่นๆ	10	19.23

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

- วิธีการอื่นๆ ได้แก่ ความเร็ว ความเสถียร และคุณภาพของอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวิธีคัดเลือกผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP)
โดยพิจารณาจากบริการหลังการขายที่ดี ร้อยละ 65.38 รองลงมาพิจารณาจากราคาถูกกว่ารายอื่นๆ
ร้อยละ 36.54

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการเชื่อมต่อ
อินเทอร์เน็ต

วิธีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
DIAL UP	2	3.85
ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)	38	73.08
ISDN (Integrated Service Digital Network)	1	1.92
SATELLITE	1	1.92
CABLE	11	21.15
วิธีอื่นๆ	1	1.92

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

- วิธีการอื่นๆ คือ G.SHDSL (Symmetrical High-Data-Rate DSL)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดย ADSL
ร้อยละ 73.08 รองลงมาใช้ CABLE ร้อยละ 21.15

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
56 Kbps	2	3.85
128/64 Kbps	4	7.69
256/128 Kbps	10	19.23
512/256 Kbps	16	30.77
1024/512 Kbps	16	30.77
ความเร็วในระดับอื่นๆ	4	7.69
รวม	52	100.00

หมายเหตุ : - ความเร็วในระดับอื่นๆ ได้แก่ 1024/1024 2 คู่สาย และ 2048/2048 Kbps

- Kbps = Kilo bit per second

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระดับ 512/256 Kbps และในระดับ 1024/512 Kbps ร้อยละ 30.77 เท่ากัน รองลงมาใช้ความเร็วในระดับ 256/128 Kbps ร้อยละ 19.23

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มี การปรับปรุงสินค้าและบริการ

การมีหรือไม่มี การปรับปรุงสินค้าและบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	48	92.31
ไม่มี	4	7.69
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการปรับปรุงสินค้าและบริการ ร้อยละ 92.31 รองลงมาไม่มี การปรับปรุงสินค้าและบริการ ร้อยละ 7.69

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการปรับปรุงสินค้าและบริการ

วิธีการปรับปรุงสินค้าและบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่อยู่เสมอ	19	39.58
นำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้ในร้านอยู่เสมอ	23	47.92
ปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการ	25	52.08
ปรับปรุงด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต	33	68.75
การปรับปรุงด้านอื่นๆ	2	4.17

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 48 เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการปรับปรุงสินค้าและบริการ ในตารางที่ 42
- การปรับปรุงด้านอื่นๆ ได้แก่ เปลี่ยนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และอัปเดตคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวิธีการปรับปรุงสินค้าและบริการ โดยการปรับปรุงด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 68.75 รองลงมา คือ การปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 52.08

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีการควบคุมคุณภาพในการบริการ

การมีหรือไม่มีการควบคุมคุณภาพในการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	46	88.46
ไม่มี	6	11.54
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการควบคุมคุณภาพในการบริการ ร้อยละ 88.46 รองลงมาไม่มีการควบคุมคุณภาพในการบริการ ร้อยละ 11.54

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการควบคุมคุณภาพในการบริการ

วิธีการควบคุมคุณภาพในการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
รับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าโดยตรง	33	71.74
ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น	1	2.17
สังเกตจากพฤติกรรมของลูกค้า	37	80.43

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 46 เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการควบคุมคุณภาพในการบริการ ในตารางที่ 44

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการควบคุมคุณภาพในการบริการ โดยสังเกตจากพฤติกรรมของลูกค้า ร้อยละ 80.43 รองลงมาการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าโดยตรง ร้อยละ 71.74

ด้านการตลาด

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ

ลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นรุ่นที่ประหยัดที่สุด	3	5.77
เป็นรุ่นที่มีคุณสมบัติปานกลาง	35	67.31
เป็นรุ่นใหม่ ทันสมัย	10	19.23
ลักษณะคอมพิวเตอร์อื่นๆ ที่ให้บริการ	4	7.69
รวม	52	100.00

หมายเหตุ: ลักษณะคอมพิวเตอร์อื่นๆ ที่ให้บริการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ที่ประมวลผลได้เร็ว เหมาะสมกับการใช้งาน และตามลักษณะคุณสมบัติที่ต้องการ

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ คือ เป็นรุ่นที่มีคุณสมบัติปานกลาง ร้อยละ 67.31 รองลงมาเป็นรุ่นใหม่ ทันสมัย ร้อยละ 19.23

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการ

หลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
กำหนดจากคู่แข่ง	31	59.62
กำหนดจากราคาต้นทุน	8	15.38
กำหนดจากค่าใช้จ่ายภายในร้าน	11	21.15
การกำหนดโดยใช้หลักเกณฑ์อื่น ๆ	2	3.85
รวม	52	100.00

หมายเหตุ : การกำหนดโดยใช้หลักเกณฑ์อื่น ๆ ได้แก่ ราคาที่ลูกค้าจ่ายได้ และความเร็วของอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการโดยกำหนดจากคู่แข่ง ร้อยละ 59.62 รองลงมากำหนดจากค่าใช้จ่ายภายในร้าน ร้อยละ 21.15

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ต

ลักษณะการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
มีการคิดอัตราค่าบริการขั้นต่ำ	21	40.38
คิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง	52	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง ร้อยละ 100.00 และมีการคิดอัตราค่าบริการขั้นต่ำ ร้อยละ 40.38

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตขั้นต่ำ

การคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตขั้นต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
5 บาท	9	42.86
10 บาท	12	57.14
รวม	21	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการคิดอัตราค่าบริการขั้นต่ำ จำนวน 21 ราย ในตารางที่ 48

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตขั้นต่ำในอัตรา 10 บาท ร้อยละ 57.14 รองลงมาได้มีการคิดในอัตรา 5 บาท ร้อยละ 42.86

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง

การคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง	จำนวน	ร้อยละ
10 บาท	27	51.92
12 บาท	2	3.85
15 บาท	4	7.69
20 บาท	4	7.69
30 บาท	12	23.08
40 บาท	2	3.85
50 บาท	1	1.92
รวม	52	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการคิดอัตราค่าบริการรายชั่วโมง จำนวน 52 ราย ในตารางที่ 48

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมงในอัตรา ชั่วโมงละ 10 บาท ร้อยละ 51.92 รองลงมาคิดอัตราชั่วโมงละ 30 บาท ร้อยละ 23.08

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

การมีหรือไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย	จำนวน	ร้อยละ
มี	34	65.38
ไม่มี	18	34.62
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ร้อยละ 65.38 รองลงมาไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ร้อยละ 34.62

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย	จำนวน	ร้อยละ
การลดราคาค่าบริการ	20	58.82
สะสมชั่วโมงเพื่อรับบริการฟรี	17	50.00
การสะสมคูปองส่วนลด	6	17.65
สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของร้าน	12	35.29

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 34 เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่ามีการส่งเสริมการขายในตารางที่ 51

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย คือ การลดราคาค่าบริการ ร้อยละ 58.82 รองลงมา คือ สะสมชั่วโมงเพื่อรับบริการฟรี ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

การมีหรือไม่มีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
มี	15	28.85
ไม่มี	37	71.15
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 71.15 รองลงมา มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 28.85

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายโฆษณา แผ่นผ้า	14	93.33
เว็บไซต์	3	20.00
ใบปลิว แผ่นพับ	3	20.00
หนังสือ วารสาร ต่าง ๆ	1	6.67

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 15 เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามี การโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ ในตารางที่ 53

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายโฆษณา แผ่นผ้า ร้อยละ 93.33 รองลงมา ใช้เว็บไซต์ และใบปลิว แผ่นพับ ร้อยละ 20.00 เท่ากัน

ด้านการเงิน

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้จ่ายเงินลงทุนในเบื้องต้นโดยประมาณ (ไม่รวมมูลค่าอาคารและที่ดิน)

การใช้จ่ายเงินลงทุนในเบื้องต้นโดยประมาณ (ไม่รวมมูลค่าอาคารและที่ดิน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 150,000 บาท	11	21.15
150,001–300,000 บาท	17	32.70
300,001–450,000 บาท	11	21.15
มากกว่า 450,000 บาท	13	25.00
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้จ่ายเงินลงทุนในเบื้องต้น โดยประมาณ (ไม่รวมมูลค่าอาคารและที่ดิน) 150,001–300,000 บาท ร้อยละ 32.70 รองลงมาใช้จ่ายเงินมากกว่า 450,000 บาท ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยประมาณต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยประมาณต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	17	32.69
15,001–30,000 บาท	22	42.31
30,001–45,000 บาท	7	13.46
มากกว่า 45,000 บาท	6	11.54
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยประมาณต่อเดือน 15,001–30,000 บาท ร้อยละ 42.31 รองลงมามีค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 32.69

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งเงินทุนที่ใช้ในธุรกิจ

แหล่งเงินทุนที่ใช้ในธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เงินทุนส่วนตัวของเจ้าของหรือหุ้นส่วน	40	76.92
กู้ยืมจากญาติพี่น้อง เพื่อน	9	17.31
กู้ยืมจากสถาบันการเงิน	12	23.08

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแหล่งเงินทุนที่ใช้ในธุรกิจ คือ เงินทุนส่วนตัวของเจ้าของหรือหุ้นส่วน ร้อยละ 76.92 รองลงมา คือ กู้ยืมจากสถาบันการเงิน ร้อยละ 23.08

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือน

การบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือน	จำนวน	ร้อยละ
เก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป	41	78.85
นำไปฝากไว้ในธนาคารเป็นเงินออม	33	63.46
นำไปปรับปรุงร้าน	27	51.92
นำไปจ่ายปันผลให้ผู้ถือหุ้น	2	3.85
ลงทุนในธุรกิจอื่น	4	7.69

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือน คือ เก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป ร้อยละ 78.85 รองลงมา คือ นำไปฝากไว้ในธนาคารเป็นเงินออม ร้อยละ 63.46

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีหรือไม่มีการจัดทำบัญชี

การมีหรือไม่มีการจัดทำบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
มี	41	78.85
ไม่มี	11	21.15
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการจัดทำบัญชี ร้อยละ 78.85 และไม่มีการจัดทำบัญชี ร้อยละ 21.15

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะในการจัดทำบัญชี

ลักษณะในการจัดทำบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
จัดทำแบบง่าย	39	95.12
จ้างคนมาบันทึกบัญชี	1	2.44
จัดทำบัญชีถูกต้องตามกฎหมาย	1	2.44
รวม	41	100.00

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ตอบว่ามีการจัดทำบัญชี จำนวน 41 ราย ในตารางที่ 59

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีการจัดทำบัญชีแบบง่าย ร้อยละ 95.12 รองลงมาที่มีการจัดทำบัญชีแบบจ้างคนมาบันทึกบัญชี และจัดทำบัญชีถูกต้องตามกฎหมาย อย่างละราย หรือร้อยละ 2.44 เท่ากัน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านองค์การและการจัดการ

ปัญหาที่พบในด้านองค์การและการจัดการ	จำนวน
ไม่มีการวางแผนงานที่ดี	12
ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน	9
พนักงานลาหยุดงานบ่อย	7
พนักงานไม่พอใจผลตอบแทน สิ่งจูงใจ	3
การทุจริตของพนักงาน	7
พนักงานขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์	9
พนักงานขาดความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต	4
พนักงานขาดความรู้ด้านระบบเครือข่าย	8
ปัญหาอื่นๆ	1

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

- ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการขาดความชำนาญในการประกอบธุรกิจ

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบในด้านองค์การและการจัดการ คือ ไม่มีการวางแผนงานที่ดี จำนวน 12 ราย รองลงมาไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน และพนักงานขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 9 ราย เท่ากัน

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

ปัญหาที่พบในด้านการผลิตและการปฏิบัติการ	จำนวน
ค่าบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีราคาสูง	9
การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีการหลุดบ่อย	21
อินเทอร์เน็ตที่ให้บริการช้า ไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า	11
บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการมากเกินไป ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด	29
บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้เครื่องว่างหลายเครื่อง	33

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบในด้านการผลิตและการปฏิบัติการ คือ บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้เครื่องว่างหลายเครื่อง จำนวน 33 ราย รองลงมา คือ บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการมากเกินไป ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด จำนวน 29 ราย

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการตลาด

ปัญหาที่พบในด้านการตลาด	จำนวน
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย	12
ไม่มีนโยบายการตั้งราคาที่แน่นอน	3
สถานที่ตั้งของร้านไม่เหมาะสม	1
พนักงานไม่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ลูกค้า	5
สถานที่คับแคบ	13
ไม่มีกิจกรรมส่งเสริมการขาย	7
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	11
การแข่งขันสูง คู่แข่งมีมาก	30

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบในด้านการตลาด คือ การแข่งขันสูง คู่แข่งมีมาก จำนวน 30 ราย รองลงมามีปัญหาสถานที่คับแคบ จำนวน 13 ราย

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในด้านการเงิน

ปัญหาที่พบในด้านการเงิน	จำนวน
รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย	15
กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	31
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง	14
ขาดสภาพคล่องทางการเงิน	14
สถาบันการเงินไม่สนับสนุนเงินทุน	5
ไม่มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง	6
ปัญหาอื่นๆ	1

หมายเหตุ : - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 52

- ปัญหาอื่นๆ คือ ไม่สามารถจัดหาเงินทุนมาใช้หมุนเวียนในกิจการได้มากพอ

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบในด้านการเงิน คือ กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 31 ราย รองลงมา คือ รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย จำนวน 15 ราย

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ด้านองค์การและการจัดการ

1. มีการจัดประชุมและวางแผนการทำงานเพื่อแก้ปัญหาทางด้านองค์การและการจัดการ จำนวน 2 ราย
2. ผู้ประกอบการต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์ในแก้ปัญหาในด้านองค์การและการจัดการ จำนวน 1 ราย
3. พยายามสอนพนักงานให้ได้มากที่สุด จำนวน 1 ราย
4. เพิ่มโปรแกรมการตรวจสอบการทำงานของพนักงาน จำนวน 1 ราย
5. กำหนดวันหยุดให้ชัดเจน จำนวน 1 ราย
6. มีการหมุนเวียนวันหยุดให้พนักงาน จำนวน 1 ราย
7. คัดเลือกพนักงานที่มีความรับผิดชอบและชำนาญงาน จำนวน 1 ราย

ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

1. ติดต่อบริษัทที่ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาดูแลแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา จำนวน 3 ราย
2. จัดหาเครื่องมาให้ให้บริการเพิ่มเติม จำนวน 2 ราย
3. ขยายร้าน จำนวน 1 ราย

ด้านการตลาด

1. บริการให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ราย
2. มีการเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการครั้งต่อไป จำนวน 1 ราย
3. ตั้งราคาค่าบริการให้เท่ากันทุกร้าน จำนวน 1 ราย
4. อัปเดตคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ จำนวน 1 ราย
5. เสนอโปรโมชั่นใหม่ๆ ให้ลูกค้า จำนวน 1 ราย
6. มีการเพิ่มสาขาให้บริการ จำนวน 1 ราย
7. ปรับปรุงร้าน และมีการโฆษณา ส่งเสริมการขาย จำนวน 1 ราย
8. สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น โดยเฉพาะในด้านคุณภาพ จำนวน 1 ราย

ด้านการเงิน

1. จัดทำระบบบัญชีใหม่ทั้งหมด จำนวน 1 ราย
2. หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการเงิน แล้วทำการวิเคราะห์ วางแผน และทำการแก้ไข ปัญหา จำนวน 1 ราย
3. หาแหล่งเงินทุนเพื่อนำมาใช้หมุนเวียนในร้าน จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ควรมีการรวมตัวกันของผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้มีการกำหนดราคาค่าบริการ กลาง ไม่ควรจะมาแข่งขันกันในเรื่องของราคา จำนวน 8 ราย
2. มีการจัดระเบียบเรื่องการเปิดปิดและมาตรฐานในการที่จะทำร้านอินเทอร์เน็ต โดยควรที่จะต้องมี การตรวจใบอนุญาตประกอบการเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพของร้านอินเทอร์เน็ตจำนวน 3 ราย
3. ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเพียงแห่งเดียวและมีชมรมของร้านอินเทอร์เน็ตอย่างเป็นทางการ เพื่อให้ง่ายต่อการควบคุมและกำหนดราคาค่าบริการ จำนวน 1 ราย
4. มีการคัดเลือกลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ไม่บริการให้แก่ นักเรียนในเวลาเรียน เป็นต้น จำนวน 1 ราย
5. มีการตรวจตราไม่ให้ เป็นแหล่งมั่วสุม จำนวน 1 ราย
6. ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการป้องกันอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยๆ จำนวน 1 ราย
7. ควรให้มีการลดค่าบริการของผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพราะมีค่าบริการที่สูงแต่คุณภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 1 ราย
8. อยากให้เจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตทุกร้านมีจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ จำนวน 1 ราย
9. รักษาความสะอาดของร้าน จัดร้านให้เป็นระเบียบ กำหนดอายุของผู้ใช้ ห้ามเปิดเว็บโป๊ลามกตอนใช้บริการ จำนวน 1 ราย