

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานและปัญหาในการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเจ้าของร้านหรือผู้จัดการร้าน จำนวน 52 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 59.62 และเพศหญิงร้อยละ 40.38 มีอายุระหว่าง 21–30 ปี ร้อยละ 61.54 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 23.08 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.39 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 32.69 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.54 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่า ร้อยละ 19.23

ส่วนใหญ่ไม่เคยทำธุรกิจอื่นก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 73.08 รองลงมาเคยทำธุรกิจอื่นมาก่อนแต่เลิกไปแล้ว ร้อยละ 19.23 ธุรกิจอื่นที่เคยทำมาก่อนมาทำร้านอินเทอร์เน็ตแต่ปัจจุบันเลิกไปแล้ว คือ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และร้านซัก อบ รีด จำนวน 2 ราย เท่ากัน รองลงมาคือ ร้านขายของชำ ธุรกิจขายตรง รับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจขนส่งสินค้า ร้านเสริมสวย และร้านอาหาร จำนวน 1 ราย เท่ากัน ส่วนธุรกิจที่เคยทำมาก่อนร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจุบันก็ยังทำอยู่ คือ ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ ธุรกิจท่องเที่ยว ร้านอาหาร และรับจ้างออกแบบเว็บไซต์ จำนวน 1 ราย เท่ากัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีลักษณะของธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 98.08 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด เพียงรายเดียว หรือร้อยละ 1.92 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 55.77 รองลงมาคือมีระยะเวลามากกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 10 ปี ร้อยละ 19.23 เท่ากัน มีลักษณะอาคารของร้านเป็นตึกแถว 1 ห้อง ร้อยละ

67.31 รองลงมาเป็นตึกแถว 2 ห้อง ร้อยละ 13.46 มีขนาดพื้นที่ให้บริการไม่เกิน 20 ตารางเมตร ร้อยละ 34.62 รองลงมาที่มีขนาดพื้นที่ระหว่าง 21–40 ตารางเมตร ร้อยละ 32.69

สถานที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นของผู้ให้เช่า ร้อยละ 59.62 รองลงมาเป็นเจ้าของ ร้อยละ 34.61 มีค่าเช่ารายเดือนละ 5,001–10,000 บาท ร้อยละ 51.61 รองลงมาไม่เกินเดือนละ 5,000 บาท ร้อยละ 22.58 ตั้งอยู่ใกล้หอพัก โรงแรม สถานที่พัก ร้อยละ 57.69 รองลงมาตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว เช่น ไนท์บาซาร์ ร้อยละ 34.62 เปิดให้บริการวันละ 13–16 ชั่วโมง ร้อยละ 59.61 รองลงมาเปิดตลอด 24 ชั่วโมง ร้อยละ 25.00 มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ 9–12 เครื่อง ร้อยละ 32.69 รองลงมาที่มีมากกว่า 16 เครื่อง ร้อยละ 26.92

มีบริการอย่างอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 78.85 และไม่มีบริการอย่างอื่น ร้อยละ 21.15 บริการอย่างอื่นนอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต คือ จำหน่ายอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ร้อยละ 60.98 รองลงมาที่มีการรับพิมพ์งาน ถ่ายเอกสาร สแกนงาน ร้อยละ 43.90 ส่วนใหญ่มีเครื่องปรับอากาศในร้าน ร้อยละ 67.31 ไม่มีเครื่องปรับอากาศในร้าน ร้อยละ 32.69 มีผู้ใช้บริการต่อวันไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 59.62 รองลงมาที่มีจำนวน 51–100 คน ร้อยละ 32.69 โดยมีค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการต่อคนต่อครั้งจำนวน 21–50 บาท ร้อยละ 59.61 รองลงมาที่มีจำนวนไม่เกิน 20 บาท ร้อยละ 28.85

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านองค์การและการจัดการ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 โดยให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานทุกด้านในระดับมาก คือ ด้านองค์การและการจัดการ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.67, 4.04, 3.83 และ 4.19 ตามลำดับ

ด้านองค์การและการจัดการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการวางแผนการดำเนินงาน ร้อยละ 69.23 ไม่มีการวางแผนการดำเนินงาน ร้อยละ 30.77 โดยมีการวางแผนด้านการเงิน ร้อยละ 58.33 รองลงมา มีการวางแผนด้านการตลาด ร้อยละ 47.22 เป็นแผนระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) ร้อยละ 58.33 รองลงมา เป็นแผนระยะปานกลาง (1–5 ปี) ร้อยละ 33.33 มีเจ้าของร้านเป็นผู้วางแผนการดำเนินงาน ร้อยละ 69.44 รองลงมาที่มีเจ้าของร้าน/ผู้จัดการร้านวางแผนร่วมกับพนักงาน ร้อยละ 27.78 โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจ คือ ลูกค้าน่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 76.92 รองลงมาคือ รายรับเพิ่มขึ้น ร้อยละ 71.15

ส่วนใหญ่จ้างพนักงานในร้าน ร้อยละ 90.38 ไม่จ้างพนักงานในร้าน ร้อยละ 9.62 โดยมีจำนวนพนักงานในร้าน (ไม่รวมเจ้าของกิจการ) จำนวนไม่เกิน 2 คน ร้อยละ 82.98 รองลงมา มีจำนวนพนักงาน 3-5 คน ร้อยละ 14.89 มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน ร้อยละ 61.70 รองลงมาไม่มีการมอบหมาย ร้อยละ 25.53

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงานด้านอายุ ประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเพศ การศึกษา และผู้รับรองความประพฤติในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีการสอนงานหรือการฝึกอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงานจริง ร้อยละ 76.60 ไม่มีการสอน ร้อยละ 23.40 และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถการทำงานของพนักงาน ร้อยละ 57.45 และไม่มีการฝึกอบรม ร้อยละ 42.55 โดยมี รูปแบบการให้ค่าตอบแทนการทำงานเป็นค่าจ้างรายเดือน ร้อยละ 61.70 รองลงมาเป็นค่าจ้างรายวัน ร้อยละ 27.66

มีหลักเกณฑ์ที่ใช้การกำหนดอัตราค่าจ้างจากความสามารถของพนักงาน ร้อยละ 59.57 รองลงมากำหนดจากความสามารถของในการจ่ายของกิจการ ร้อยละ 48.94 นอกจากนี้ยังมีผลประโยชน์อื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง คือ การลาหยุดงาน ร้อยละ 53.19 รองลงมา คือ อาหาร ร้อยละ 40.43 โดยคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน คือ มีความซื่อสัตย์ ร้อยละ 95.74 รองลงมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ร้อยละ 85.11

ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ TRUE ร้อยละ 34.62 รองลงมาใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ TT&T ร้อยละ 25.00 โดยมีวิธีคัดเลือกผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP) ซึ่งพิจารณาจากบริการหลังการขายที่ดี ร้อยละ 65.38 รองลงมาพิจารณาจากราคาถูกกว่ารายอื่นๆ ร้อยละ 36.54 ส่วนใหญ่ใช้วิธีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดย ADSL ร้อยละ 73.08 รองลงมาใช้ CABLE ร้อยละ 21.15 โดยใช้ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระดับ 512/256 Kbps. และ 1024/512 Kbps. ร้อยละ 30.77 เท่ากัน รองลงมาใช้ความเร็วในระดับ 256/128 Kbps. ร้อยละ 19.23

ส่วนใหญ่มีการปรับปรุงสินค้าและบริการ ร้อยละ 92.31 ไม่มีการปรับปรุงสินค้าและบริการ ร้อยละ 7.69 โดยมีการปรับปรุงในด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 68.75 รองลงมา มีการปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการได้สะดวกขึ้น ร้อยละ 52.08

มีการควบคุมคุณภาพในการบริการ ร้อยละ 88.46 ไม่มีการควบคุมคุณภาพในการบริการ ร้อยละ 11.54 ซึ่งมีการควบคุมคุณภาพโดยการสังเกตจากพฤติกรรมของลูกค้า ร้อยละ 80.43 รองลงมา มีการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าโดยตรง ร้อยละ 71.74

ด้านการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเป็นรุ่นที่มีคุณสมบัติปานกลาง ร้อยละ 67.31 รองลงมาเป็นรุ่นใหม่ ทันสมัย ร้อยละ 19.23 มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการ จากคู่แข่ง ร้อยละ 59.62 รองลงมา กำหนดจากค่าใช้จ่ายภายในร้าน ร้อยละ 21.15 โดยทั้งหมด มีการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง ร้อยละ 100.00 และมีการคิดอัตราค่าบริการขั้นต่ำ ร้อยละ 40.38 ซึ่งคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตขั้นต่ำในอัตรา 10 บาท ร้อยละ 57.14 รองลงมาคิดใน อัตรา 5 บาท ร้อยละ 42.86 และมีการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตในอัตราชั่วโมงละ 10 บาท ร้อยละ 51.92 รองลงมาคิดอัตราชั่วโมงละ 30 บาท ร้อยละ 23.08

ส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ร้อยละ 65.38 ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม การขาย ร้อยละ 34.62 โดยมีการลดราคาค่าบริการ ร้อยละ 58.82 รองลงมา มีการให้สะสมชั่วโมง เพื่อรับบริการฟรี ร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ไม่มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 71.15 มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 28.85 โดยมีการใช้ป้ายโฆษณา แผ่นผ้า ร้อยละ 93.33 รองลงมา ใช้เว็บไซต์ และใบปลิว แผ่นพับ ร้อยละ 20.00 เท่ากัน

ด้านการเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้เงินลงทุนในเบื้องต้น โดยประมาณ (ไม่รวมมูลค่าอาคารและ ที่ดิน) 150,001–300,000 บาท ร้อยละ 32.70 รองลงมา ใช้เงินลงทุนมากกว่า 450,000 บาท ร้อยละ 25.00 โดยมีค่าใช้จ่ายดำเนินงานโดยประมาณต่อเดือน 15,001–30,000 บาท ร้อยละ 42.31 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 32.69 มีแหล่งเงินทุนที่ใช้ในธุรกิจจาก เงินทุนส่วนตัวของเจ้าของหรือหุ้นส่วน ร้อยละ 76.92 และได้จากการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน ร้อยละ 23.08

มีการบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือนโดยเก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป ร้อยละ 78.85 รองลงมา คือ นำไปฝากไว้ในธนาคารเป็นเงินออม ร้อยละ 63.46 ส่วนใหญ่มีการจัดทำ บัญชี ร้อยละ 78.85 ไม่มีการจัดทำบัญชี ร้อยละ 21.15 โดยเกือบทั้งหมดมีการจัดทำบัญชีแบบง่าย ร้อยละ 95.12 รองลงมาจัดทำแบบจ้างคนมาบันทึกบัญชี และจัดทำบัญชีแบบถูกต้องตามกฎหมาย อย่างละราย หรือ ร้อยละ 2.44 เท่ากัน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต

ด้านองค์การและการจัดการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบ คือ ไม่มีการวางแผนที่ดี จำนวน 12 ราย รองลงมา คือ ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน และพนักงานขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 9 ราย เท่ากัน

ด้านการผลิตและการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบ คือ บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้เครื่องว่างหลายเครื่อง จำนวน 33 ราย รองลงมา คือ บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการมากเกินไป ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด จำนวน 29 ราย

ด้านการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบ คือ มีการแข่งขันสูง คู่แข่งมีมาก จำนวน 30 ราย รองลงมามีปัญหาสถานที่คับแคบ จำนวน 13 ราย

ด้านการเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่พบ คือ กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 31 ราย รองลงมา คือ รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย จำนวน 15 ราย

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ด้านองค์การและการจัดการ

ให้มีการจัดประชุมและวางแผนการทำงานเพื่อแก้ปัญหาทางด้านองค์การและการจัดการ มีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรับผิดชอบและชำนาญงานเข้ามาทำงาน มีการกำหนดและหมุนเวียนวัดผลของพนักงานให้ชัดเจน เพิ่มโปรแกรมการตรวจสอบการทำงาน of พนักงาน และสอนงานให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์ในการแก้ปัญหา

ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

ติดต่อบริษัทที่ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาดูแลแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้บริการเพิ่มเติม และมีการขยายพื้นที่ให้บริการภายในร้าน เพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

ด้านการตลาด

พยายามบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด และมีการเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการในครั้งต่อไป พยายามอัปเดตคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ ตั้งราคาค่าบริการเท่ากันทุกร้าน เพิ่มสาขาที่ให้บริการ มีการปรับปรุงร้าน และมีการโฆษณา ส่งเสริมการขาย และเสนอโปรโมชั่นใหม่ๆ ให้ลูกค้า นอกจากนี้ควรสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น โดยเน้นในเรื่องคุณภาพ

ด้านการเงิน

หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการเงิน แล้วทำการวิเคราะห์ วางแผน และแก้ไขปัญหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้หมุนเวียนในร้าน และมีการจัดทำระบบบัญชีใหม่ทั้งหมด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ควรมีการรวมตัวกันของผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้มีการกำหนดราคาค่าบริการกลาง และมีการจัดระเบียบเรื่องการเปิดปิดและมาตรฐานในการที่จะทำร้านอินเทอร์เน็ต โดยควรที่จะต้องมี การตรวจใบอนุญาตประกอบการเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพของร้านอินเทอร์เน็ต

ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเพียงแห่งเดียวเพื่อให้ง่ายต่อการควบคุมดูแล และมีการตรวจตราไม่ให้เป็นแหล่งมั่วสุม โดยมีการคัดเลือกลูกค้าที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ เจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตทุกร้านควรมีจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ

ให้มีการลดค่าบริการของผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพราะมีค่าบริการที่สูงแต่คุณภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร โดยที่ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการป้องกันอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยๆ และมีการรักษาความสะอาดของร้าน จัดร้านให้เป็นระเบียบ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาโดยใช้แนวคิดด้านองค์การและการจัดการ แนวคิดด้านการผลิตและปฏิบัติการ แนวคิดด้านการตลาด แนวคิดด้านการเงิน และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ดังนี้

แนวคิดด้านองค์การและการจัดการ (Organization and Management)

ด้านการวางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการวางแผนงานการดำเนินงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) ทางด้านการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการวางแผน เพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่ตั้งไว้

ด้านการจัดองค์การ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเจ้าของร้านเป็นผู้วางแผนการดำเนินงาน และมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงานด้านอายุ ประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีการให้ค่าตอบแทนการทำงานเป็นค่าจ้างรายเดือน มีหลักเกณฑ์ที่ใช้กำหนดอัตราค่าจ้างตามความสามารถของพนักงาน มีการฝึกอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงานจริง และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถการทำงาน of พนักงาน ทั้งหมดนี้เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการเลือกบุคคลให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ด้านการชักนำ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการให้ผลประโยชน์อื่นนอกจากเงินเดือน/ค่าจ้าง คือ การลาหยุดงาน ถือเป็นการจูงใจพนักงานในการทำงาน

แนวคิดด้านการผลิตและการปฏิบัติการ (Production and Operations)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการคัดเลือกผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในด้านการบริการหลังการขายที่ดี ใช้วิธีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดย ADSL นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงสินค้าและบริการ โดยมีการปรับปรุงการบริการให้สะดวกรวดเร็ว

แนวคิดด้านการตลาด (Marketing)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเป็นรุ่นที่มีคุณสมบัติปานกลาง มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระดับความเร็ว 512/218 Kbps. และ 1024/512 Kbps. นอกจากบริการด้านอินเทอร์เน็ตแล้ว ยังมีบริการจำหน่ายอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ที่เสนอให้แก่ลูกค้า มีการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ชั่วโมงละ 10 บาท มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการจากคู่แข่ง มีทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้หอพัก โรงแรม สถานที่พัก มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย คือ การลดราคาค่าบริการ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายโฆษณา แผ่นผ้า นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดด้านการเงิน (Finance)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เงินทุนส่วนตัวของเจ้าของหรือหุ้นส่วนในการดำเนินงานในธุรกิจ มีการบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือนโดยเก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในธุรกิจ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

จากการศึกษาพบว่า ร้านอินเทอร์เน็ตที่ศึกษาเกือบทั้งหมดเป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจไม่เกิน 3 ปี อาคารที่ใช้ดำเนินธุรกิจเป็นตึกแถวขนาด 1 ห้อง โดยการเช่าอาศัย ผู้ประกอบการเป็นผู้วางแผนเอง โดยเป็นแผนระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี มีพนักงานไม่เกิน 2 คน และจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน แหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินทุนของเจ้าของ มีเงินทุนหมุนเวียน ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001-30,000 บาท และมีการจัดทำบัญชีแบบง่าย

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการดำเนินงานของร้านหนังสือเช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ของฉัฐพล เลิศวิภาภัทร ที่ว่าร้านหนังสือเช่าในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ดำเนินงานในลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจไม่เกิน 5 ปี อาคารที่ใช้ดำเนินธุรกิจเป็นตึกแถวขนาด 1 ห้อง โดยการเช่าอาศัย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนล่วงหน้า โดยเป็นแผนระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี การจัดองค์การเป็นขนาดเล็ก ส่วนใหญ่มีพนักงานจำนวน 2 คน ดำเนินงานโดยเจ้าของกิจการเอง การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานส่วนใหญ่เป็นค่าจ้างรายเดือน

โดยแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินทุนของเจ้าของ มีเงินทุนหมุนเวียนต่อเดือนโดยประมาณ 10,001-30,000 บาท ในการจัดทำบัญชี สถานประกอบการส่วนใหญ่มีการจัดทำ

บัญชีโดยใช้สมุดบันทึก การจัดทำงบการเงินมีเพียงงบกำไรขาดทุนเท่านั้น ส่วนงบดุลและงบกระแสเงินสดไม่มีรายใดจัดทำ

ในการดำเนินงานด้านการตลาดพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ แต่สำหรับผู้ที่มีการโฆษณา เกือบทั้งหมดจะเลือกใช้ป้ายโฆษณาและแผ่นผ้า

รวมถึงในการคัดเลือกคนเข้าทำงานมีการอบรมพนักงานทั้งก่อนปฏิบัติงานจริง และพัฒนาความสามารถของพนักงาน

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของนนทา ส่งสวัสดิ์ ที่ว่าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ไม่มีการโฆษณา โดยในส่วนที่มีการโฆษณาจะเลือกใช้สื่อประเภทป้ายคัดเอ้าท์มากกว่าด้านอื่น และส่วนใหญ่มีวิธีพัฒนาบุคลากรโดยการอนุญาตให้พนักงานแบ่งเวลาทำงานไปศึกษาต่อได้โดยได้รับค่าตอบแทนตามปกติ และส่งไปเข้ารับการฝึกอบรมภายนอกสำนักงานบัญชี

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวิธีการปรับปรุงสินค้าและบริการด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทั้งหมดมีการคิดค่าบริการรายชั่วโมง ซึ่งครั้งหนึ่งคิดค่าบริการ 10 บาทต่อชั่วโมง มีการปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการ และเห็นว่าคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และมีผลต่อการประเมินผลพนักงาน คือ มีความซื่อสัตย์

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของรังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส ที่ปัจจัยย่อยด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว ราคาเช่าต่อชั่วโมง ด้านสถานที่สะอาด และด้านพนักงานซื้อตรงไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากเป็นอันดับแรก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องการค้าเงินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจในลักษณะเจ้าของคนเดียว มีพื้นที่ให้บริการไม่เกิน 40 ตารางเมตร มีการจำหน่ายอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการต่อคนต่อครั้ง 21-50 บาท
2. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการเงินมากที่สุด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการประเมินผลพนักงานมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์
4. ร้านอินเทอร์เน็ตทั้งหมดคิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมง
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เงินทุนส่วนตัวของเจ้าของหรือหุ้นส่วน และเก็บเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือน ไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป
6. ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีการจัดทำบัญชีแบบง่าย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการค้าเงินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงการค้าเงินงานดังนี้

ปัญหาที่พบมากในด้านองค์การและการจัดการ คือ ไม่มีการวางแผนที่ดี ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน และพนักงานขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการวางแผนการค้าเงินงานที่ดี มอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน และคัดเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์

ปัญหาที่พบมากในด้านการผลิตและการปฏิบัติการ คือ บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้เครื่องว่างหลายเครื่อง และบางช่วงลูกค้ามาใช้บริการมากเกินไป ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการลดราคาค่าบริการ และสะสมชั่วโมงเพื่อรับบริการฟรี ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการน้อย และมีการจัดที่นั่ง และมีหนังสืออ่านเล่น เพื่อให้ลูกค้ารอระหว่างคอยการให้บริการ เวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก และทางร้านไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทั้งหมด

ปัญหาที่พบมากในด้านการตลาด คือ การแข่งขันสูง คู่แข่งมีมาก ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการวางแผนการค้าเงินงานด้านการตลาด โดยกำหนดเป้าหมายให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ปรับปรุงสินค้าและบริการด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต และสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าในร้านเพื่อนำไปปรับปรุงร้านให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

ปัญหาที่พบมากในด้านการเงิน คือ กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการวางแผนด้านการเงิน โดยกำหนดเป้าหมายให้มีรายรับเพิ่มขึ้น ทำได้โดยการนำอาหาร ขนม เครื่องดื่ม มาจำหน่ายภายในร้าน และลดต้นทุนการผลิตโดยการคัดเลือกผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP) ที่มีราคาถูกกว่ารายอื่นๆ

ด้านองค์การและการจัดการ

ในการคัดเลือกพนักงานควรพิจารณาจากปัจจัยทางด้านอายุ ประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ โดยที่พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความขยันอดทน

ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

วิธีคัดเลือกผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP) ควรพิจารณาจากบริการหลังการขายที่ดี โดยใช้ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ไม่ต่ำกว่า 256/128 Kbps. และมีการปรับปรุงด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ การควบคุมคุณภาพในการบริการสามารถทำได้โดยการสังเกตจากพฤติกรรมของลูกค้า และรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าโดยตรง

ด้านการตลาด

การเลือกคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรเลือกรุ่นที่มีคุณสมบัติปานกลางและรุ่นใหม่ที่ดีทันสมัย การกำหนดราคาค่าบริการควรกำหนดจากคู่แข่งชั้น โดยคิดอัตราเป็นรายชั่วโมง มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการขายโดยการลดราคาค่าบริการ และสะสมชั่วโมงเพื่อรับบริการฟรี

ด้านการเงิน

ควรมีการวางแผนทางการเงิน โดยเป็นแผนระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) หากร้านมีพื้นที่ให้บริการไม่เกิน 40 ตารางเมตร และมีคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เกิน 12 เครื่อง ผู้ประกอบการควรบริหารให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยประมาณต่อเดือน ไม่เกิน 30,000 บาท โดยเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือนควรเก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป นำไปฝากไว้ในธนาคารเป็นเงินออม และนำไปปรับปรุงร้าน ควรมีการจัดทำบัญชี โดยจัดทำบัญชีตั้งแต่แบบง่ายขึ้นไป