

บทที่ 5

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

ผู้ทำวิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ.2549 จำนวนทั้งสิ้น 330 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5.1

รายชื่อร้าน สถานที่ และจำนวนแบบสอบถามที่แจก

ชื่อร้าน	สถานที่	จำนวนแบบสอบถาม
ร้านดาต้าเน็ต	บริเวณห้างฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต	30
ร้านพี ที พริน	บริเวณห้างฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต	30
ร้านเอ พี เน็ตแอนด์เกมส์	บริเวณห้างฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต	30
ร้านเลมอน เน็ตแอนด์เกมส์	บริเวณห้างฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต	30
ร้าน พี เจ เน็ต	บริเวณ ม.ธรรมศาสตร์ รังสิต	30
ร้านสปีดเกมส์ อินเทอร์เน็ต	บริเวณ ม.ธรรมศาสตร์ รังสิต	30
ร้านดอท เอ	บริเวณ ม.กรุงเทพ รังสิต	30
ร้านโคโคเน็ต	บริเวณ ม.กรุงเทพ รังสิต	30
ร้านบอยเน็ต	บริเวณ ม.ราชภัฏวไลยอลงกรณ์	30
ร้านเฟรนด์ 2 เน็ต	บริเวณ ม.ราชภัฏวไลยอลงกรณ์	30
ร้านอินเทอร์เน็ตแอนด์เกมส์	บริเวณ ม.ราชภัฏวไลยอลงกรณ์	30
รวม		330 ชุด

ที่มา : จากการบันทึกโดยผู้วิจัย

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาจะแบ่งการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 เป็นการทดสอบสมมติฐาน

ซึ่งแต่ละส่วน จะวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการศึกษาลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และระดับการศึกษา โดยใช้การแจกแจงความถี่ และแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 5.2

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศ

เพศ	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
ชาย	193	58.48
หญิง	137	41.52
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.3

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 12	1	0.30
12-15	14	4.24
16-19	115	34.85
20-25	161	48.79
26-35	36	10.91
มากกว่า 35	3	0.91
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.4

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	281	85.15
ข้าราชการ	5	1.52
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.82
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	32	9.70
เจ้าของกิจการ	4	1.21
อื่นๆ	2	0.60
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.5

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000	85	25.75
3,001-5,000	177	53.64
5,001-10,000	48	14.55
10,001-15,000	16	4.85
15,001-20,000	1	0.30
มากกว่า 20,000	3	0.91
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.6

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา (กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้น)	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	0.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	3.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	79	23.95
ปริญญาตรี	229	69.39
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.12
อื่นๆ	3	0.91
รวม	330	100.00

จากตารางที่ 5.2-5.6 ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เก็บเพื่อทำการศึกษามีจำนวน 330 ตัวอย่าง เป็นเพศชาย 193 คน คิดเป็นร้อยละ 58.48 และเพศหญิง 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.52

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมเพื่อทำการศึกษามีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.79 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 16-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.85 อันดับสามของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.91 อันดับสี่ของกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 12-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.24 และอันดับสุดท้ายมีช่วงอายุต่ำกว่า 12 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.30

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมเพื่อทำการศึกษามีส่วนใหญ่นักเรียน/นักศึกษา เนื่องจากพื้นที่ที่ทำการศึกษายู่ใกล้มหาวิทยาลัยถึง 3 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจึงเป็นนักเรียน/นักศึกษาถึงร้อยละ 85.15 รองลงมาได้แก่พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 9.70 มีผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในอาชีพรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่นๆ ลดหลั่นกันไป คิดเป็นร้อยละ 1.82 1.52 1.21 และ 0.60 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมเพื่อทำการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มียาได้อยู่ในช่วง 3,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.64 อันดับสองของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.75 อันดับสามของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.55 ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท

15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีอันดับลดหลั่นกันไป คิดเป็นร้อยละ 4.85 0.30 และ 0.91 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมเพื่อทำการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.39 รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.95 ส่วนอันดับสามมีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.33 อันดับสี่ของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.12 อันดับห้าของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.91 และอันดับสุดท้ายของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 0.30

สามารถสรุปรวมได้ว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 58.48) มีช่วงอายุระหว่าง 20-25 ปี (ร้อยละ 48.79) เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 85.15) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท (ร้อยละ 53.64) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69.39)

5.2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพฤติกรรมการไปใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง จำนวนครั้งที่ใช้อินเทอร์เน็ตใน 1 สัปดาห์ วันที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และบริการประเภทใดในร้านอินเทอร์เน็ตที่ใ้บ่อยที่สุด โดยข้อมูลจะแสดงเป็นวิธีแจกแจงความถี่ และแสดงเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 5.7

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	31	9.40
1 เดือน - 1 ปี	64	19.40
1 ปี - 3 ปี	123	37.27
3 ปีขึ้นไป	112	33.93
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.8

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามชั่วโมงการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง

จำนวนเฉลี่ย (ชั่วโมง) ต่อครั้ง	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	16	4.85
1-2 ชั่วโมง	107	32.42
2-3 ชั่วโมง	64	19.40
3-4 ชั่วโมง	49	14.85
4-5 ชั่วโมง	54	16.36
มากกว่า 5 ชั่วโมง	40	12.12
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.9

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้งใน 1 สัปดาห์

จำนวนเฉลี่ย (ครั้ง) ใน 1 สัปดาห์	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	47	14.24
2-4 ครั้ง	115	34.85
5-7 ครั้ง	59	17.88
8-10 ครั้ง	21	6.36
มากกว่า 10 ครั้ง	23	6.97
ไม่แน่นอน	65	19.70
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.10

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามวันที่ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

วันที่ให้บริการ	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
วันธรรมดา	108	32.73
วันหยุด	57	17.27
ไม่แน่นอน	165	50.00
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.11

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามช่วงเวลาในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลา	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
8:00-12:00 น.	8	2.42
12:01-16:00 น.	16	4.85
16:01-20:00 น.	93	28.18
20:01-24:00 น.	74	22.43
หลัง 24:00 น.	43	13.03
ไม่แน่นอน	96	29.09
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.12

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
วิชาการ	17	5.15
ซื้อขาย/หาข้อมูลสินค้าและบริการ	7	2.12
บันเทิง และสันทนาการ	228	69.09
ข้อมูลข่าวสาร	31	9.39
ติดต่อสื่อสาร	27	8.19
อื่นๆ	20	6.06
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5.13

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทของบริการในการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ต

ประเภทบริการที่ใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวนความถี่ (ราย)	ร้อยละ
WWW	92	27.88
E-mail	29	8.79
Chat	42	12.73
Game	148	44.84
พิมพ์งาน	13	3.94
อื่นๆ	6	1.82
รวม	330	100.00

จากตารางที่ 5.7-5.13 เมื่อเปรียบเทียบประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-3 ปี เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 37.27 รองลงมามีประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.93 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้งานอินเทอร์เน็ต 1 เดือน-1 ปี และน้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และ 9.40 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามชั่วโมงการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 32.42 รองลงมามีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต 2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.40 อันดับสามมีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อครั้ง 4-5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 16.36 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต 3-4 ชั่วโมง มากกว่า 5 ชั่วโมง และ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 14.85 12.12 และ 4.85 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างแยกตามการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้งใน 1 สัปดาห์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต 1 สัปดาห์ 2-4 ครั้ง เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 34.85 รองลงมาคือใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แน่นอนใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.70 อันดับสามใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต 5-7 ครั้งใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.88 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต น้อยกว่า 2 ครั้งใน 1 สัปดาห์

มากกว่า 10 ครั้งใน 1 สัปดาห์ และ 8-10 ครั้งใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.24 6.97 และ 6.36 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบโดยการจำแนกวันที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แน่นอนเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็น วันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 32.73 และอันดับสามใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันหยุด คิดเป็นร้อยละ 17.27

ส่วนช่วงเวลาในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 29.09 รองลงมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 16.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.18 อันดับสามของการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คือช่วงเวลา 20.01-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.43 ส่วนช่วงเวลาการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ต หลัง 24.00 น. 12.01-16.01 น. และ 8.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.03 4.85 และ 2.42 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ใช้บริการเพื่อความบันเทิง และสนทนาการ เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 69.09 รองลงมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต เพื่อวัตถุประสงค์ในการหาข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 9.39 อันดับสามกลุ่มตัวอย่างใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 8.19 นอกนั้นกลุ่มตัวอย่างใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่องานอื่นๆ งานวิชาการ และงานซื้อขาย/หาข้อมูลของสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 6.06 5.15 และ 2.12 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบประเภทของบริการที่ใช้งานภายในร้านอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้งานประเภท Game เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 44.84 รองลงมา อันดับสองประเภท www คิดเป็นร้อยละ 27.88 อันดับสามใช้งานประเภท Chat คิดเป็นร้อยละ 12.73 นอกนั้นกลุ่มตัวอย่างใช้บริการภายในร้านอินเทอร์เน็ตประเภท E-mail พิมพ์งาน และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.79 3.94 และ 1.82 ตามลำดับ

สามารถสรุปรวมได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมาแล้ว 1-3 ปี (ร้อยละ 37.27) มีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ต 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง (ร้อยละ 32.42) ใน 1 สัปดาห์ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 2-4 ครั้ง (ร้อยละ 34.85) โดยวันที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ไม่แน่นอน (ร้อยละ 50.00) ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่นอน (ร้อยละ 29.09) มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อบันเทิงและสนทนาการเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.09) และประเภทของบริการที่ใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต คือ Game (ร้อยละ 44.84)

5.3 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยด้านเครื่องมือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจัยด้านกระบวนการของร้านอินเทอร์เน็ต โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม และนำมาจัดอันดับความสำคัญของปัจจัย โดยปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมากจะมีค่าเฉลี่ยมาก และอยู่อันดับต้น ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่ำกว่า จะมีค่าเฉลี่ยน้อย และมีอันดับลดหลั่นตามกัน

ตารางที่ 5.14

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
เครื่องมือ		
มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	4.58	5
จอ Monitor มีขนาดใหญ่ และคมชัด	4.38	13
มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และหลากหลาย เช่น ICQ Pirch Net Meeting Win Amp MSN	4.45	11
Games ที่ทันสมัย	4.43	12
ราคา		
ราคาเช่าต่อชั่วโมง	4.46	10
ราคาสมาชิก	4.12	18
ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่นๆ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน	3.95	25
สถานที่		
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน	4.18	16
การตกแต่งร้านทันสมัย	4.08	20
ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน	3.95	21
การส่งเสริมการตลาด		

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส	4.09	19
มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.96	24
มีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	4.14	17
พนักงาน		
พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการมี ปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม	4.64	2
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.53	9
พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	3.51	26
พนักงานชื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	4.56	7
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้อินเทอร์เน็ต ได้เป็นอย่างดี	4.56	8
ลักษณะทางกายภาพ		
สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะดวก สถานที่ สะอาด ห้องน้ำสะอาด	4.58	4
เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.96	23
อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	4.57	6
กระบวนการ		
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว	4.68	1
มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ Web Cam พร้อมให้บริการ	3.98	22
ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	4.28	15
เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	4.59	3
มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ	4.33	14

จากตารางที่ 5.14 พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตใน
ระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด มีระดับความสำคัญเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.68-4.28 ซึ่งจากตารางคือ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างอันดับที่ 1-15 นั้นเอง โดย

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม ร้านอินเทอร์เน็ตมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีสถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และ สะดวก สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง อากาศ เย็นสบาย มีเครื่องปรับอากาศบริการ พนักงานของร้านมีความซื่อตรงไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ พนักงานของร้านมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้งาน อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ราคาเช่าชั่วโมง มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และหลากหลาย เช่น ICQ Pirch Net Meeting Win Amp MSN มี Game ที่ทันสมัย จอ Monitor มีขนาดใหญ่ คมชัด ทางร้านมีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ และระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมด 15 ข้อที่กล่าวมาแล้วนั้นผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบคำถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

ส่วนปัจจัยด้านอื่นพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญ ในระดับมากเช่นกัน แต่ไม่มากที่สุดเท่ากับปัจจัยที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ปัจจัยที่มีความสำคัญ มากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.18 ซึ่งจากตารางคือปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต อันดับที่ 16-26 นั่นเอง โดยผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับสถานที่ของร้านที่ตั้งอยู่ ใกล้ที่ทำงาน หรือใกล้บ้าน การมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมง การมีราคาสมาชิกของร้าน อินเทอร์เน็ต การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส มีการตกแต่งร้านที่ทันสมัย ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ Web Cam พร้อมให้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตเงียบ ไม่มีเสียงรบกวน ทางร้านมีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับ สิทธิพิเศษต่างๆ ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน และสุดท้าย คือพนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ใช้บริการในร้านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญมาก

5.4 การทดสอบสมมติฐาน

5.4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ใช้วิธีทางสถิติ Chi-square สำหรับการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ของ ตัวแปร โดยหากค่าความน่าจะเป็น (p-value) ที่ได้น้อยกว่า 0.05 (ที่ความเชื่อมั่น 95% ระดับ

นัยสำคัญเท่ากับ 0.05) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (ปฏิเสธ H_0) ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 โดยทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานย่อย 1.1 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 5.15

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า Chi-square	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	41.991	0.000 [*]
จำนวนเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง	62.581	0.000 [*]
ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	49.973	0.000 [*]
วันที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	12.092	0.000 [*]
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	7.455	0.189
วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	17.069	0.004 [*]
ประเภทของบริการที่มาใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต	81.210	0.000 [*]

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.15 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งสัดส่วนของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นชาย และหญิงที่ได้คือ ประมาณ 6 ต่อ 4 ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นเพศชายมาใช้บริการกันเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 3-4 คนเป็นอย่างต่ำ โดยผู้ใช้ร้านอินเทอร์เน็ตเพศชายมีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมาจากการเล่นเกมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเกมส์ on-line ที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องในการเล่นเกมส์พร้อมกัน (เล่นเกมส์กันเป็นทีม) แต่มีบ้างที่มาค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง โดยหลายคนเล่นเกมผ่านทางอินเทอร์เน็ตมานานมากกว่า 3 ปี โดยเกมส์ที่เป็นที่นิยมคือ counter strike (เป็นเกมส์วางแผนการรบโดยเล่นกันเป็นทีม) pangya (เกมส์กีฬาตีกอล์ฟเล่นกัน

เป็นทีม แบบแข่งขันกัน) วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่นอน ระยะเวลาในการใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง ความถี่ในการใช้บริการประมาณ 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และในส่วนของเพศหญิงส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเตอร์เน็ตเช่นเดียวกัน โดยมีประสบการณ์ 1-3 ปี เพศหญิงใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสาร และติดต่อสื่อสาร มากกว่าการเล่นเกมส์ ผ่านทาง www ส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตวันธรรมดา เวลาในการใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และน้อยกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการพบว่าไม่แตกต่างกันในเรื่องเพศ คือผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และหญิงส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตในช่วงเวลาไม่แน่นอน

จึงสามารถกล่าวได้ว่าจากแบบสอบถาม เพศชายส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตเพื่อการบันเทิง และสนทนาการเป็นหลัก โดยบริการที่ใช้คือเกมส์ทางอินเตอร์เน็ต ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร หรือทางวิชาการมากกว่า ผ่านทาง www

สมมติฐานย่อย 1.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต

ตารางที่ 5.16

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	ค่า Chi-square	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ประสบการณ์ในการใช้อินเตอร์เน็ต	11.046	0.087
จำนวนเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง	6.965	0.729
ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	8.513	0.579
วันที่มาใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	10.337	0.035*
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	24.925	0.002*
วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	19.360	0.004*
ประเภทของบริการที่มาใช้ในร้านอินเตอร์เน็ต	19.761	0.011*

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ บริการร้านอินเตอร์เน็ต ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.16 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุน้อย หรือที่อยู่ในวัยนักเรียน นักศึกษา คืออายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไปทางด้านวันที่มาใช้บริการจะไม่แน่นอน และเวลาที่ไม่นาน โดยผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน หรือเริ่มต้นในการทำงาน หรือกำลังหางานทำ หรือนักศึกษาที่กำลังจบการศึกษา ซึ่งใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันธรรมดา โดยเวลาที่ใช้งานจะอยู่ในช่วง 16.00น.-24.00 น. คือเวลาหลังเลิกงาน หรือเลิกเรียนในแต่ละวัน วัตถุประสงค์ของการใช้งาน และประเภทของการใช้บริการ พบว่ามีความแตกต่างกัน โดย ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสนใจในบริการด้านบันเทิง และสนทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ หรือ Chat มากกว่าผู้ใช้บริการอายุ 20 ปีขึ้นไป ที่ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ผ่าน www โดยอาจเป็นการหางาน หรือหาข้อมูลที่นำมาใช้ในการทำงาน หรือทำรายงาน

แต่ในด้านที่เหมือนกันในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุแตกต่างกัน คือ ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วประมาณ 3 ปี เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา และอายุมากกว่า 20 ปี มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตจากการเรียนคอมพิวเตอร์ในระดับมัธยมศึกษา และระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้งที่ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตประมาณ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และ 4 ครั้งต่อสัปดาห์ เนื่องจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เพื่อบันเทิง และสนทนาการผ่านการเล่นเกมส์ ซึ่งเห็นว่าระยะเวลาการใช้งาน 2 ชั่วโมงต่อครั้ง ประมาณ 4 ครั้งต่อสัปดาห์เป็นการเพียงพอ ที่ไม่มาก และไม่บ่อยเกินไป

สมมติฐานย่อย 1.3 อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_1 : อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 5.17

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า Chi-square	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	5.364	0.147
จำนวนเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง	14.476	0.013 [*]
ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	18.753	0.002 [*]
วันที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	7.801	0.020 [*]
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	3.506	0.622
วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	17.898	0.000 [*]
ประเภทของบริการที่มาใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต	14.553	0.012 [*]

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานนั้นเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้งจะค่อนข้างต่ำ คือน้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่จะน้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ วันที่มาใช้บริการมักเป็นวันธรรมดาที่เป็นเวลาหลังเลิกงาน คือ ช่วงเวลา 16.00น.-24.00 น. วัตถุประสงค์ของการใช้งานส่วนใหญ่ใช้ค้นหาข้อมูล หรือติดต่อข่าวสาร ซึ่งต่างจากกลุ่มนักเรียน นักศึกษาที่เวลาเฉลี่ยในการใช้บริการจะมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่นอน แต่ที่เหมือนกัน คือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ 16.00น.-24.00 น. แต่วัตถุประสงค์ในการใช้บริการต่างกัน คือ ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อการบันเทิง และสนทนาการ โดยผ่านทาง www และเล่นเกมสเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจากการสอบถามพบว่า อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยที่ใช้ฟรีโดยไม่เสียค่าบริการ ไม่สามารถใช้เล่นเกมสได้ จึงต้องมาใช้บริการด้านสนทนาการ ในการเล่นเกมสที่ร้านอินเทอร์เน็ต

เพราะฉะนั้นความแตกต่างหลักของอาชีพที่แตกต่างกัน คือวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ โดยผู้ทำงานแล้วส่วนใหญ่ใช้บริการค้นหาข้อมูล โดยอาจเป็นการค้นหางานใหม่ หรือ ค้นหาข้อมูลที่ใช้กับงานที่ตนเองทำอยู่ แต่ส่วนผู้ยังไม่มียานทำ หรือกลุ่มนักเรียน นักศึกษา มักใช้

บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และสันทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์มากกว่า เพราะหากอยากใช้งานด้านการหาข้อมูลแล้ว กลุ่มนักเรียน นักศึกษาจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่เสียค่าใช้บริการ

สมมติฐานย่อย 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 5.18

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า Chi-square	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	12.986	0.043 [*]
จำนวนเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง	18.195	0.052
ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	8.515	0.579
วันที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	14.894	0.005 [*]
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	21.019	0.002 [*]
วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	34.031	0.000 [*]
ประเภทของบริการที่มาใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต	42.468	0.000 [*]

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงรายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.18 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต วันที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ และประเภทของบริการที่มาใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต จากแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ที่ยังไม่มีภาระรับผิดชอบในการหาเงิน หรือภาระรับผิดชอบในการผ่อนส่งสินทรัพย์ เช่น รถ บ้าน เป็นต้น รายได้ส่วนใหญ่มาจากผู้ปกครอง กลุ่มนี้จะมีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ปี วันที่

มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการไม่แน่นอน แล้วแต่ความสะดวก โดยวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการเพื่อความบันเทิง และสนทนาการ ผ่านการให้บริการด้านเกมส์ และ Chat กับเพื่อนต่างเพศ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 5,000 บาทต่อเดือนพบว่ามีประมาณ ร้อยละ 20 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานแล้ว มีภาระหน้าที่ในการผ่อนส่ง สินทรัพย์ รายได้ส่วนใหญ่มาจากการทำงาน การใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีประสบการณ์น้อยกว่า 3 ปี วันที่มาใช้บริการเป็นวันธรรมดา ช่วงเวลา 16.00-24.00 น. วัตถุประสงค์ของการใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้ค้นหาข้อมูล หรือติดต่อข่าวสาร ผ่านทาง www หรือ E-mail

ส่วนระยะเวลาที่ใช้บริการแต่ละครั้ง และความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ พบว่าไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ใกล้เคียงกันประมาณ 5,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง และน้อยกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์

สมมติฐานย่อย 1.5 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 5.19

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า Chi-square	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	3.221	0.359
จำนวนเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง	4.954	0.422
ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	3.394	0.640
วันที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	6.613	0.037*
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	32.822	0.000*
วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	6.881	0.230
ประเภทของบริการที่ใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต	3.736	0.588

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ บริการร้านอินเทอร์เน็ต ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวัน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการไม่แน่นอน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีลงไป จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 16.00น.-24.00 น. เนื่องจากเป็นเวลากลางเลิกงาน จึงสามารถมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีประมาณร้อยละ 3 ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลา 16.00น.-24.00 น. เช่นกัน เนื่องจากเป็นเวลากลางเลิกงาน

แต่ทั้งนี้เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างในด้านประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และประเภทของบริการที่ใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งตามระดับการศึกษามีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 3 ปีเหมือนกัน ระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ย 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และ 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์เช่นกัน โดยมีวัตถุประสงค์ทางด้านความบันเทิง และสันทนาการเป็นส่วนใหญ่ ผ่านการใช้งานด้าน www เกมส์ และ Chat กับเพื่อนต่างเพศ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเคยได้รับการศึกษาวิชาคอมพิวเตอร์ในระดับมัธยมศึกษามาแล้ว จึงมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตครั้งละ 2 ชั่วโมง 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์เป็นปริมาณที่เพียงพอ ซึ่งหากใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมากกว่านี้ จะทำให้เสียการเรียนได้

ตารางที่ 5.20

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้	เพศ	อายุ	อาชีพ	รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	ระดับ การศึกษา
ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	✓			✓	
จำนวนเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง	✓		✓		
ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	✓		✓		
วันที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	✓	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต		✓		✓	✓
วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	✓	✓	✓	✓	
ประเภทของบริการที่มาใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต	✓	✓	✓	✓	

ที่มา : จากการสรุปโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กัน

บทวิเคราะห์

สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามรวมได้ว่า จากแบบสอบถามที่ได้แจกในพื้นที่ที่ศึกษานั้น ซึ่งประกอบด้วยมหาวิทยาลัย 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตรังสิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ราชภัฏเพชรบุรี) และอีกหนึ่งแห่งสรรพสินค้า คือ บริเวณห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต ซึ่งมีหอพักของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่งที่ได้กล่าวมาแล้ว และผู้ทำงานอยู่ใน

บริเวณเขตรังสิต ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งมีถึงร้อยละ 85 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมีเพียงร้อยละ 15 เท่านั้นที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 16-25 ปี ซึ่งเป็นวัยหนุ่มสาวที่มีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ยังมิได้ประกอบอาชีพ มีรายได้ประมาณ 5,000 บาทต่อเดือน รายได้ส่วนใหญ่มาจากผู้ปกครอง มีประสบการณ์ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมาแล้วประมาณ 3 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เพราะบริเวณที่ศึกษางานวิจัยนี้เป็นบริเวณที่ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยถึง 3 แห่งนั่นเอง

จากการแจกแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งประมาณ 1-3 ชั่วโมง โดยเฉลี่ยใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ วันที่มาใช้บริการนั้นส่วนใหญ่ไม่แน่นอน โดยใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไป พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันธรรมดา ช่วงเวลาตั้งแต่ 16.00-24.00 น. เนื่องจากเป็นเวลาหลังเลิกเรียน หรือเป็นเวลาหลังเลิกงานแล้ว แต่หากอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่าวันที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตจะไม่แน่นอน แล้วแต่ความสะดวก และเวลาที่มาใช้บริการก็ไม่แน่นอนแล้วแต่ความสะดวกเช่นกัน เนื่องจากยังไม่มีภาระหน้าที่ทางการทำงาน และในด้านการเรียนยังเรียนไม่หนักคืออยู่ชั้นปี 1 ปี 2 ทำให้มีเวลาว่างพอสมควร

ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และสันทนาการ โดยกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ใช้บริการด้านเกมส์ เป็นส่วนใหญ่ จากการสอบถามพบว่าเนื่องจากหากต้องการหาข้อมูลข่าวสาร หรือหาข้อมูลทางวิชาการ สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยได้ ซึ่งไม่เสียค่าบริการ จึงไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการหาข้อมูลข่าวสาร หรือข้อมูลทางวิชาการจากร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งต้องเสียค่าบริการ ดังนั้นจึงใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในการเล่นเกมส์ เพื่อความบันเทิง และผ่อนคลายความเครียดจากการเรียน หรือใช้เล่นเกมเป็นกลุ่มเพื่อความบันเทิงร่วมกับเพื่อน โดยการเล่นเกมส์นี้ไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยได้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้ห้าม ซึ่งต่างจากบุคคลวัยทำงานที่มีอายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ซึ่งใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลข่าวสารเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในที่ทำงานไม่สะดวก จึงทำให้ต้องใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแทน โดยการหาข้อมูลข่าวสารนั้นรวมไปถึงการหางานใหม่ การสมัครงาน และหาข้อมูลที่น่ามาใช้ประกอบกับการทำงานด้วย ซึ่งผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ให้บริการ www ภายในร้านอินเทอร์เน็ต

5.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ใช้วิธีการทางสถิติ โดยใช้ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างในเรื่องเพศว่ามีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตหรือไม่ และใช้ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างเรื่อง อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างว่ามีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตหรือไม่ โดยหาค่าความน่าจะเป็น (p-value) ที่ได้ มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ที่ความเชื่อมั่น 95% ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (ปฏิเสธ H_0) ดังนี้

สมมติฐานย่อย 2.1 ความแตกต่างของเพศมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : ความแตกต่างของเพศมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของเพศมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.21

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า t	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ปัจจัยด้านเครื่องมือ		
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	0.043	0.799
2. จอ Monitor มีขนาดใหญ่ และคมชัด	0.545	0.171
3. มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และหลากหลาย เช่น ICQ Pirch Net Meeting Win Amp MSN	9.048	0.001 [*]
4. Games ที่ทันสมัย	27.585	0.000 [*]
ปัจจัยด้านราคา		
5. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	0.214	0.280
6. ราคาสมาชิก	0.036	0.277
7. ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน	11.505	0.000 [*]
ปัจจัยด้านสถานที่		

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า t	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
8. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน	0.123	0.070
9. การตกแต่งร้านทันสมัย	2.494	0.433
10. ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน	0.019	0.627
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		
11. การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส	0.962	0.875
12. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	0.477	0.965
13. มีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	0.354	0.954
ปัจจัยด้านพนักงาน		
14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ในเวลาที่ ผู้ให้บริการมีปัญหारेื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม	18.783	0.014 [*]
15. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.683	0.246
16. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	7.526	0.002 [*]
17. พนักงานซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	0.029	0.837
18. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้ อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี	11.620	0.036 [*]
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ		
19. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะดวก สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด	3.081	0.262
20. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน	10.592	0.000 [*]
21. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	0.486	0.785
ปัจจัยด้านกระบวนการ		
22. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว	0.073	0.727
23. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ Web Cam พร้อมให้บริการ	3.326	0.000 [*]
24. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	0.003	0.349
25. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	10.474	0.059

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า t	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
26. มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ	7.448	0.000 [*]

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงความแตกต่างของเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.21 ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และหลากหลาย มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ พร้อมให้บริการ โดยราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมมีราคาถูก พนักงานร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ ในเวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี และแต่งกายสุภาพ เนื่องจากผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ให้บริการค้นหาข้อมูลทางวิชาการ หรือข่าวสารจึงต้องการพนักงานที่สามารถแนะนำการสืบค้นข้อมูลได้ และเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา หรือการสืบค้นข้อมูลมีปัญหา พนักงานต้องสามารถแก้ปัญหาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงจะเลือกใช้งานร้านอินเทอร์เน็ตที่เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน และต้องการให้ร้านอินเทอร์เน็ตมีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจไว้คอยให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการเพศหญิง มาใช้บริการด้านการหาข้อมูลทางวิชาการ หรือหาข่าวสาร จึงต้องการความเงียบเพื่อใช้สมาธิในการหาข้อมูล หรือใช้สมาธิในการอ่านข้อมูลเพื่อเลือกข้อมูลที่ต้องใช้งาน และการมีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ช่วยให้หาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว และง่ายกว่าร้านที่ไม่มีบริการแนะนำเว็บไซต์

งานศึกษาี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเกมส์ทันสมัย ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เงียบจนเกินไป ไม่จำเป็นต้องมีอุปกรณ์อื่นๆ ไว้บริการ และพนักงานของร้านไม่จำเป็นต้องมีความชำนาญในการแนะนำเว็บไซต์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่ ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตด้านบันเทิง และสนทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ โดยเกมส์ที่เล่นเป็นระบบ on-line ซึ่งมีเกมส์ใหม่ๆ ออกมาจากค่ายเกมส์อยู่เสมอ จึงต้องการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเกมส์ใหม่ๆ มานำเสนอ และการเล่นเกมต้องมีเสียง

ประกอบจากการเล่นเกมสับ้าง เพื่อเพิ่มอรรถรสในการเล่นเกมส์ ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพศหญิง ที่ไม่เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเกมส์ที่ทันสมัย และมีเสียงดัง

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิง และเพศชายจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง มีจอ Monitor ขนาดใหญ่ คมชัด เนื่องจากผู้ใช้บริการเพศหญิงจะได้เลือกใช้คอมพิวเตอร์เครื่องที่ดีที่สุดของร้านได้ ส่วนผู้ใช้บริการเพศชายที่มาเล่นเกมร่วมกันเป็นกลุ่ม จะได้เล่นเกมพร้อมกัน เครื่องคอมพิวเตอร์ละ 1 คน ผ่านระบบ on-line ที่เดียวหลายคน ส่วนการมีจอ Monitor มีขนาดใหญ่ จะทำให้ภาพคมชัด ไม่ปวดตาเวลาใช้งาน

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิง และเพศชาย เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีราคาเช่าต่อชั่วโมงราคาถูก และสถานที่ตั้งร้านอินเทอร์เน็ตใกล้ที่พัก หรือใกล้ที่ทำงาน เนื่องจากไม่ต้องการเสียค่าเดินทางมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งร้านอินเทอร์เน็ตต้องมีอากาศถ่ายเทสะดวก ปลอดโปร่ง ไม่ติดฟิล์มดำ เนื่องจากร้านที่ติดฟิล์มดำ ดูแล้วน่ากลัว ไม่เหมาะแก่การเข้าไปใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิง และชายจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากผู้มาใช้บริการทั้งเพศหญิง และเพศชายให้ความเห็นว่าหากพนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ หรือเอาเปรียบเวลาการใช้บริการแล้ว จะทำให้ผู้ใช้บริการเสียผลประโยชน์ หรือได้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิง และเพศชายมิได้เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีการส่งเสริมการตลาด ทั้งในด้านการลดราคาระหว่างวัน การเปิดรับสมาชิก และการมีราคาสมาชิก เนื่องจากจะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อมีความต้องการใช้ หรือมีความสะดวกที่จะใช้บริการ ซึ่งหากไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตทั้งเพศหญิง และเพศชาย เลือกที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย หรือที่ทำงาน ซึ่งไม่เสียค่าบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิง และเพศชาย เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตรวดเร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพศหญิง และเพศชายเห็นพ้องต้องกันว่า หากมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตรวดเร็ว และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัยแล้ว จะทำให้ผู้ใช้บริการเพศหญิงหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ไม่เสียเวลารอหน้าจอเว็บไซต์ที่ใช้งานนาน และส่วนผู้ใช้บริการเพศชาย จะทำให้การเล่นเกมเพื่อความบันเทิงเป็นไปอย่างราบรื่น หน้าจอไม่กระตุกระหว่างเล่นเกม

สมมติฐานย่อย 2.2 ความแตกต่างของอายุมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : ความแตกต่างของอายุมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของอายุมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.22

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ปัจจัยด้านเครื่องมือ		
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	3.088	0.010 [*]
2. จอ Monitor มีขนาดใหญ่ และคมชัด	0.758	0.580
3. มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และหลากหลาย เช่น ICQ Pirch Net Meeting Win Amp MSN	1.825	0.107
4. Games ที่ทันสมัย	5.013	0.000 [*]
ปัจจัยด้านราคา		
5. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	2.078	0.067
6. ราคาสมาชิก	1.346	0.244
7. ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน	0.394	0.853
ปัจจัยด้านสถานที่		
8. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน	1.095	0.363
9. การตกแต่งร้านทันสมัย	3.245	0.007 [*]
10. ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน	2.145	0.059
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		
11. การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส	1.758	0.120
12. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	2.797	0.017 [*]
13. มีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	1.522	0.182
ปัจจัยด้านพนักงาน		
14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ในเวลาที่	0.797	0.552

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ที่ผู้ให้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม		
15. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.459	0.807
16. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	1.518	0.183
17. พนักงานซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	0.839	0.552
18. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้ อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี	0.743	0.591
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ		
19. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะดวก สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด	1.457	0.203
20. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน	1.711	0.131
21. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	1.552	0.173
ปัจจัยด้านกระบวนการ		
22. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว	1.686	0.137
23. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ Web Cam พร้อมให้บริการ	0.623	0.682
24. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	1.485	0.194
25. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	0.606	0.695
26. มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ	0.466	0.802

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงความแตกต่างของอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.22 ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง มีเกมส์ที่ทันสมัย การตกแต่งร้านทันสมัย และร้านอินเทอร์เน็ตมีการเปิดรับสมาชิก เพื่อให้ได้รับสิทธิส่วนลดต่างๆ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และ

สันทนากการ ผ่านบริการเล่นเกมส์ ซึ่งจะมาเป็นกลุ่มประมาณ 3-4 คน เพื่อเล่นเกมส์กันเป็นกลุ่มผ่านระบบ on-line จึงจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมากในการเล่นเกมส์ในแต่ละครั้ง โดยเกมส์ที่เล่นบ่อยคือ counter strike (เป็นเกมส์วางแผนการรบ เล่นเป็นกลุ่มได้ตั้งแต่ 2-10 คน) pangya (เป็นเกมส์กีฬาตีกอล์ฟ ซึ่งผู้เล่นจะมาแข่งขันกันเป็นทีม) จึงเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง และมีเกมส์ที่ทันสมัย ในด้านการตกแต่งร้าน กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 20 ปีเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ดูดี ทันสมัย เห็นแล้วน่าจะเข้าไปใช้บริการ มีรูปตัวการ์ตูนที่เป็นสัญลักษณ์ของเกมส์ติดหน้าร้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าเมื่อเข้าไปใช้บริการแล้วจะมีเกมส์ที่ทันสมัยไว้คอยบริการ ให้เลือกเล่นมากกว่าร้านที่มีได้ตกแต่งและไม่เลือกใช้บริการร้านที่ติดฟิล์มดำเนื่องจากเห็นแล้วไม่น่าเข้าไปใช้บริการ และร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตควรมีราคาสมมาชิก เนื่องจากกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีรายได้ส่วนใหญ่มามากจากผู้ปกครองซึ่งไม่มาก ยังไม่สามารถหารายได้ได้เอง จึงต้องการให้มีการเปิดรับสมาชิก เพื่อให้ราคาในการใช้งานต่อครั้งถูกลง แต่ไม่ต้องการให้เก็บเงินค่าสมัครสมาชิก เนื่องจากไม่ต้องการเสียเงินก่อนใช้งาน

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีอายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปีสุดท้าย หรือเป็นวัยทำงาน ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลข่าวสาร หาข้อมูลประกอบการทำงาน พูดคุยกันผ่านทางอินเทอร์เน็ต จึงมิได้ให้ความสำคัญต่อการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง และมีได้ให้ความสำคัญต่อการมีเกมส์ที่ทันสมัย อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 20 ปี มิได้ให้ความสำคัญต่อการแต่งร้าน เนื่องจากเห็นว่าหากต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแล้ว การตกแต่งร้านมิได้เป็นปัจจัยสำคัญให้เลือกใช้ และผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไปมิได้ให้ความสนใจต่อการเปิดรับสมาชิกเหมือนกับผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุต่ำกว่า 20 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้เหตุผลว่าจะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อมีความต้องการใช้งาน หรือมีความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งไม่ได้ใช้เป็นประจำ จึงมิได้ให้ความสำคัญกับการมีราคาสมมาชิก

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่จอ Monitor มีขนาดใหญ่ คมชัด มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบครัน เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อายุต่างกันเห็นว่า การมีจอ Monitor ขนาดใหญ่ คมชัด มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบครันนั้น จะทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกสบายขึ้น ไม่ปวดตาเวลาใช้งาน และใช้งานได้หลากหลายขึ้น อีกทั้งจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว มีอุปกรณ์อื่นๆ ไว้บริการ

ครบ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบเสียงคุณภาพดี และมีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์คอยบริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 20 ปีที่ส่วนใหญ่ใช้งานด้านหาข้อมูลข่าวสาร หาข้อมูลเพื่อประกอบการทำงาน หรือพูดคุยกับเพื่อนผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ความเห็นว่าหากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตรวดเร็ว และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัยแล้ว จะทำให้หาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ไม่เสียเวลารอหน้าจอบริษัทที่ต้องการใช้งานนาน ส่วนผู้ให้บริการที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ให้บริการเพื่อความบันเทิง และสันทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ ให้ความเห็นว่าจะทำให้การเล่นเกมส์มีความสนุกสนานมากขึ้น เนื่องจากหน้าจอไม่กระตุกระหว่างใช้บริการเล่นเกม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีราคา ค่าเช่าต่อชั่วโมงราคาถูก ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมราคาถูก ร้านอินเทอร์เน็ตอยู่ใกล้ที่พัก หรือใกล้บ้าน เนื่องจากเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีพนักงานของร้านสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ผู้ให้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรู้สึกคุ้มค่าต่อการใช้บริการ มากกว่าใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่พนักงานของร้านไม่สามารถแก้ปัญหาเวลาเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาได้เลย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีสถานที่กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ สะดวก สะอาด ห้องน้ำสะอาด ไม่มีเสียงรบกวน อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าสิ่งเหล่านี้ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้นที่ทางร้านอินเทอร์เน็ตควรมี เพราะทำให้ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรู้สึกดีเวลาที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มิได้ให้ความสำคัญต่อเวลาการเปิดปิดของร้าน เนื่องจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มาใช้บริการก่อนเวลา 24.00 น. และร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ปิดหลัง 24.00 น. จึงมิได้ให้ความสำคัญต่อบริการด้านเวลาการเปิดปิดของร้าน

สมมติฐานย่อย 2.3 ความแตกต่างของอาชีพมีผลต่อบริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : ความแตกต่างของอาชีพมีผลต่อบริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของอาชีพมีผลต่อบริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.23

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
<u>ปัจจัยด้านเครื่องมือ</u>		
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	0.250	0.940
2. จอ Monitor มีขนาดใหญ่ และคมชัด	3.553	0.004 [*]
3. มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และ หลากหลาย เช่น ICQ Pirch Net Meeting Win Amp MSN	0.885	0.491
4. Games ที่ทันสมัย	11.721	0.000 [*]
<u>ปัจจัยด้านราคา</u>		
5. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	1.902	0.093
6. ราคาสมาชิก	2.467	0.032 [*]
7. ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน	1.880	0.097
<u>ปัจจัยด้านสถานที่</u>		
8. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน	1.362	0.238
9. การตกแต่งร้านทันสมัย	5.429	0.000 [*]
10. ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน	1.375	0.233
<u>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</u>		
11. การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส	2.290	0.045 [*]
12. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	4.291	0.001 [*]
13. มีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	2.632	0.023 [*]
<u>ปัจจัยด้านพนักงาน</u>		
14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ในเวลาที่ ผู้ให้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม	0.117	0.988
15. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	0.480	0.792
16. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	0.884	0.492

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
17. พนักงานที่ตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	0.555	0.735
18. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้ อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี	0.955	0.445
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ		
19. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะดวก สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด	0.418	0.836
20. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน	1.962	0.083
21. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	1.815	0.109
ปัจจัยด้านกระบวนการ		
22. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว	0.932	0.460
23. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ Web Cam พร้อมให้บริการ	1.570	0.167
24. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	7.360	0.000*
25. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	1.650	0.146
26. มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ	1.438	0.209

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงความแตกต่างของอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ยังไม่ ประกอบอาชีพ จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีจอ Monitor ขนาดใหญ่ คมชัด มีเกมส์ที่ ทันสมัย และระบบเสียงคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี เนื่องจากผู้ให้บริการกลุ่มนี้ให้บริการเพื่อความ บันเทิง และสันทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ จึงต้องการความสะดวกสบายในการเล่นเกมส์ และ ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตควรมีราคาสมำชิก มีการลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบาง โอกาส มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ และมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมง เนื่องจากผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นนักเรียน นักศึกษามีรายได้ประจำจากผู้ปกครองไม่มาก ไม่มีภาระหน้าที่ด้านการงาน ทำให้สามารถใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาที่ต้องการได้ จึง

เห็นว่าหากร้านอินเทอร์เน็ตมีราคาสมาชิก หรือราคาพิเศษอื่นๆ แล้วจะทำให้ราคาในการใช้งานถูกลง ซึ่งเป็นการประหยัด ใช้เงินเท่าเดิม แต่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น แต่การมีราคาสมาชิกจะไม่ได้ได้รับความสนใจ หากต้องเสียค่าสมาชิกแรกเข้า เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษา จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวัน และเวลาไม่แน่นอน ซึ่งหากมีค่าแรกเข้าเป็นสมาชิก จะทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษาเห็นว่าต้องจ่ายเงินออกไปก่อน โดยที่ยังไม่ได้ใช้บริการ จึงไม่แน่ใจในความคุ้มค่า

ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตกแต่งร้านทันสมัย เนื่องจากเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าเมื่อเข้าไปใช้บริการแล้วจะมีเกมส์ที่ทันสมัยไว้คอยให้บริการ ให้เลือกใช้มากกว่าร้านที่ได้ตกแต่งร้านเลย และไม่เลือกใช้บริการร้านที่ติดฟิล์มดำ เนื่องจากเห็นแล้วไม่น่าเข้าไปใช้บริการ อีกทั้งรู้สึกไม่มั่นคงในความปลอดภัยด้วย

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานแล้วมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตใช้เพื่อหาข้อมูลประกอบการทำงาน หางานใหม่ หรือติดต่อข่าวสาร จึงมิได้ให้ความสำคัญต่อร้านอินเทอร์เน็ตที่มีจอ Monitor ใหญ่ ระบบเสียงดี และมีเกมส์ทันสมัย เนื่องจากไม่ได้มาใช้บริการด้านเกมส์ อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานแล้ว มิได้ให้ความสำคัญต่อการแต่งร้าน เนื่องจากเห็นว่าหากต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแล้ว การตกแต่งร้านมิได้เป็นปัจจัยสำคัญให้เลือกใช้บริการ อีกทั้งผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ทำงานแล้วมิได้ให้ความสนใจต่อการเปิดรับสมาชิก การมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมง และการลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน โดยให้เหตุผลว่าช่วงเวลาที่ลดราคาส่วนใหญ่เป็นเวลาทำงาน ซึ่งไม่สามารถมาใช้บริการได้ และจะมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อมีความต้องการใช้งาน หรือมีความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งไม่ได้ใช้เป็นประจำ การเป็นสมาชิกหรือไม่จึงไม่สำคัญ

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว มีอุปกรณ์อื่นๆ ให้บริการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย และมีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์คอยบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นนักเรียน นักศึกษามักมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตกันเป็นกลุ่ม จึงต้องการให้ร้านอินเทอร์เน็ตมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง ส่วนผู้ที่ทำงานแล้วต้องการให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง เพื่อจะได้เลือกใช้บริการเครื่องที่คิดว่าดีที่สุด ส่วนการมี Application ที่หลากหลายก็เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น อีกทั้งผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแล้วส่วนใหญ่ใช้งานด้านหาข้อมูลข่าวสาร หาข้อมูลเพื่อประกอบการทำงาน จึงต้องการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

รวดเร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย โดยให้เหตุผลว่าทำให้หาข้อมูลจะทำได้รวดเร็วขึ้น ระยะเวลา
รอหน้าจอเว็บไซต์ที่ใช้งานสั้นลง ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อ
ความบันเทิง และสันทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ ให้เหตุผลว่าจะทำให้การเล่นเกมส์มีความ
สนุกสนานมากขึ้น เนื่องจากหน้าจอไม่กระตุกระหว่างใช้บริการเล่นเกม

ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มี
ราคาเช่าต่อชั่วโมงราคาถูก ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมราคาถูก ร้านอินเทอร์เน็ตอยู่ใกล้ที่พัก
หรือใกล้บ้าน เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งจะ
เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีพนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมี
ปัญหาเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ หรือใช้โปรแกรม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
สุภาพ ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการ
เรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรู้สึก
คุ้มค่าต่อการใช้งาน มากกว่าการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่พนักงานของร้านไม่สามารถแก้ปัญหา
เวลาเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาได้เลย

ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มี
สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ สะดวก สะอาด ห้องน้ำสะอาด ไม่มีเสียงรบกวน อากาศเย็นสบาย
ติดเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าสิ่งเหล่านี้ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก
เบื้องต้นที่ทางร้านอินเทอร์เน็ตควรมี เพราะทำให้ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรู้สึกดีเวลาที่ใช้บริการ

สมมติฐานย่อย 2.4 ความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการ
ร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : ความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่
แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.24

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
<u>ปัจจัยด้านเครื่องมือ</u>		
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	7.416	0.000 [*]
2. จอ Monitor มีขนาดใหญ่ และคมชัด	2.716	0.020 [*]
3. มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และ หลากหลาย เช่น ICQ Pirch Net Meeting Win Amp MSN	2.107	0.064
4. Games ที่ทันสมัย	5.614	0.000 [*]
<u>ปัจจัยด้านราคา</u>		
5. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	1.603	0.158
6. ราคาสมาชิก	0.689	0.632
7. ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน	0.727	0.604
<u>ปัจจัยด้านสถานที่</u>		
8. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน	2.177	0.056
9. การตกแต่งร้านทันสมัย	4.543	0.000 [*]
10. ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน	3.282	0.006 [*]
<u>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</u>		
11. การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส	0.554	0.735
12. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	1.910	0.092
13. มีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	1.284	0.270
<u>ปัจจัยด้านพนักงาน</u>		
14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ในเวลาที่ ผู้ให้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม	1.598	0.159
15. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.280	0.271
16. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	1.105	0.357

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
17. พนักงานซื้อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	1.161	0.328
18. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้ อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี	0.554	0.735
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ		
19. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะดวก สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด	0.679	0.640
20. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน	0.462	0.805
21. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	2.166	0.057
ปัจจัยด้านกระบวนการ		
22. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว	0.521	0.761
23. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ Web Cam พร้อมให้บริการ	1.015	0.408
24. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	4.641	0.000*
25. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	1.355	0.241
26. มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ	0.403	0.847

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการ
ร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง จอ Monitor มีขนาดใหญ่ คมชัด มี Games ที่ทันสมัยไว้บริการ และระบบเสียงคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี เนื่องจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และสันทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ หรือพูดคุยผ่านอินเทอร์เน็ตกับเพื่อนต่างเพศ โดยการเล่นเกมส์นั้น กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจะมากันเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 3-4 คน เพื่อเล่นเกมส์เป็นทีมผ่านระบบ on-line เล่นได้พร้อมกันหลายคนในเวลาเดียว กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจึงต้องการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง มีจอ Monitor ขนาดใหญ่ คมชัด ระบบเสียงคุณภาพดี

เพื่อเพิ่มความสนุกสนานในการเล่นเกมส์ และการมีเกมส์ที่ทันสมัยไว้บริการ เพื่อจะได้เลือกเล่นเกมส์ได้หลากหลาย อีกทั้งจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตกแต่งร้านทันสมัย เนื่องจากเป็นสิ่งบ่งบอกว่าเมื่อเข้าไปใช้บริการแล้วจะมีเกมส์ใหม่ๆ ไว้คอยให้บริการ ให้เลือกใช้มากกว่าร้านที่มีได้ตกแต่งร้านเลย และไม่เลือกใช้บริการร้านที่ติดฟิล์มดำเนื่องจากเห็นแล้วไม่น่าเข้าไปใช้บริการ

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 5,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่ทำงานแล้ว หรือเพิ่งเริ่มทำงาน รายได้มาจากการทำงาน เริ่มมีภาระหน้าที่ในการผ่อนส่งสินทรัพย์ การใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต จะใช้งานด้านการค้นหาข้อมูล ติดต่อข่าวสาร หรือหางานใหม่เป็นหลัก ผ่านทาง www หรือ E-mail กลุ่มผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มนี้ จึงมิได้ให้ความสำคัญกับการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการหลายเครื่อง มีจอ Monitor ขนาดใหญ่ คมชัด ระบบเสียงคุณภาพดี และมี Games ที่ทันสมัย เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้งาน อีกทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 5,000 บาทต่อเดือนจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ปิดหลังเที่ยงคืน เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเวลาหลังเลิกงาน ตั้งแต่ 20.00-24.00 น. ซึ่งหากร้านอินเทอร์เน็ตปิดร้านไว จะทำให้การใช้งานไม่ต่อเนื่อง การใช้บริการแต่ละครั้งจะได้งานน้อย จึงต้องการให้ร้านอินเทอร์เน็ตเปิดให้บริการหลังเที่ยงคืน เพราะจะได้ใช้บริการได้นานเท่าที่ต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีราคาค่าใช้บริการราคาถูก มีราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน ราคาถูก ร้านอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน เพราะเห็นว่าประหยัดเงิน ทำให้มีเงินเหลือไปใช้ออย่างอื่น และไม่ต้องเสียค่าเดินทางไปใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตด้วย ด้านการมีราคาสมาชิก การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน พบว่าไม่มีส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการเป็นสมาชิกจะต้องเสียค่าแรกเข้าก่อน จึงไม่แน่ใจด้านความคุ้มค่าหากมิได้มาใช้บริการ การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาสส่วนใหญ่เป็นการลดราคาในช่วงเวลา ก่อน 16.00น. ซึ่งเป็นเวลาที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา กำลังเรียนอยู่ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพแล้ว กำลังทำงานอยู่ จึงมาใช้บริการไม่ได้

ด้านการมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมงพบว่า ทั้งสองกลุ่มจะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อสะดวกที่จะใช้ มีเหตุให้ต้องใช้ หรือมีความต้องการใช้ เช่น ต้องใช้หาข้อมูลทางวิชาการ ต้องใช้หารายงาน ข่าวสาร นัดเพื่อนคุย เป็นต้น ดังนั้นการมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมงจึงไม่มี

ความสำคัญ เนื่องจากหากไม่มีเหตุให้ต้องใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแล้ว การมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมงก็ไม่สามารถจูงใจให้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้ อีกทั้งบัตรสะสมชั่วโมงส่วนใหญ่มีอายุบัตรจำกัดด้วย

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่พนักงานของร้านสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรู้สึกคุ้มค่าต่อการให้บริการ เพราะเมื่อมีปัญหา พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ได้

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีสถานที่กว้างขวาง สะอาด สะอาด ห้องน้ำสะอาด ไม่มีเสียงรบกวน อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากเหตุผลว่าสิ่งเหล่านี้ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้นที่ทางร้านอินเทอร์เน็ตควรมี ทำให้ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรู้สึกดีเวลาที่ให้บริการ

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว มีอุปกรณ์อื่นๆ ให้บริการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย และมีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์คอยบริการ เนื่องจากการมี Application ที่หลากหลายมีประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น อีกทั้งผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 5,000 บาทส่วนใหญ่ใช้งานด้านหาข้อมูลข่าวสาร หาข้อมูลเพื่อประกอบการทำงาน จึงต้องการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย โดยให้เหตุผลว่าทำให้หาข้อมูลจะทำได้รวดเร็วขึ้น ระยะเวลารอหน้าจอเว็บไซต์ที่ใช้งานสั้นลง ส่วนผู้ให้บริการที่รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาทส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อความบันเทิง และสันทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ ให้เหตุผลว่าจะทำให้การเล่นเกมส์มีความสนุกสนานมากขึ้น เนื่องจากหน้าจอไม่กระตุกระหว่างใช้บริการเล่นเกม

สมมติฐานย่อย 2.5 ความแตกต่างของระดับการศึกษา มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

H_0 : ความแตกต่างของระดับการศึกษา มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของระดับการศึกษา มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.25

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
<u>ปัจจัยด้านเครื่องมือ</u>		
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	0.262	0.933
2. จอ Monitor มีขนาดใหญ่ และคมชัด	1.360	0.239
3. มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบ และหลากหลาย เช่น ICQ Pirch Net Meeting Win Am MSN	3.280	0.006 [*]
4. Games ที่ทันสมัย	2.740	0.019 [*]
<u>ปัจจัยด้านราคา</u>		
5. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	0.433	0.826
6. ราคาสมาชิก	0.470	0.799
7. ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน	0.698	0.625
<u>ปัจจัยด้านสถานที่</u>		
8. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน	0.511	0.768
9. การตกแต่งร้านทันสมัย	3.373	0.005 [*]
10. ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน	1.645	0.147
<u>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</u>		
11. การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส	1.431	0.212
12. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	1.571	0.167
13. มีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	1.644	0.147

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	ค่า F	ค่าความน่าจะเป็น (p-value)
ปัจจัยด้านพนักงาน		
14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ในเวลาที่ ผู้ให้บริการมีปัญหารีคอมพิวเตอร หรือการใช้โปรแกรม	1.030	0.400
15. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.263	0.279
16. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	2.065	0.069
17. พนักงานซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	1.038	0.395
18. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้ อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี	1.660	0.143
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ		
19. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะดวก สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด	3.989	0.002 [*]
20. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน	10764	0.119
21. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	2.333	0.042 [*]
ปัจจัยด้านกระบวนการ		
22. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว	2.475	0.032 [*]
23. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ Web Cam พร้อมให้บริการ	2.760	0.018 [*]
24. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	1.942	0.086
25. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	0.836	0.525
26. มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ	2.376	0.038 [*]

ที่มา : จากการใช้โปรแกรมทางสถิติทางคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ : *หมายถึงความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 5.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มี Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบครัน หลากหลาย มี

Games ที่ทันสมัย และมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และสนทนาการ ผ่านการเล่นเกมส์ และพูดคุยกับเพื่อนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเมื่อต้องการใช้บริการด้านการหาข้อมูลหรือทำรายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยได้ ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่าย และจะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตกแต่งร้านทันสมัย เนื่องจากเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าเมื่อเข้าไปใช้บริการแล้วจะมีเกมส์ที่ทันสมัยไว้คอยให้บริการ ให้เลือกใช้มากกว่าร้านที่ไม่ได้ตกแต่งร้าน และไม่เลือกใช้บริการร้านที่ติดฟิล์มดำเนื่องจากเห็นแล้วไม่น่าเข้าไปใช้บริการ และรู้สึกไม่มั่นคงในความปลอดภัยด้วย

งานศึกษานี้พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีสถานที่กว้างขวาง ไม่อึดอัด ห้องน้ำสะอาด อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มนี้ มาใช้บริการกันเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 3-4 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อสนทนาการ และบันเทิง ผ่านการเล่นเกมส์ และใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป จึงต้องการให้ร้านอินเทอร์เน็ตมีสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศถ่ายเทสะดวก มีห้องน้ำคอยบริการ

ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีระดับการศึกษาอื่น จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ และมีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการค้นหาข้อมูลหรือหางาน จึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ เพื่อพิมพ์ข้อมูลที่หาได้ และการมีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์จะทำให้หาข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายขึ้น การใช้งานแต่ละครั้งประมาณ 1 ชั่วโมง และได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการมี Application และปัจจัยด้านเกมส์ที่ทันสมัย เนื่องจากไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน และได้ให้ความสำคัญกับการตกแต่งร้านที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมของร้าน เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตกลุ่มนี้ เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อมีความต้องการใช้งาน และมีความจำเป็นในการใช้งาน เช่น หาข้อมูลประกอบการทำงาน หางานใหม่ จึงมิได้ใส่ใจเรื่องสภาพแวดล้อมของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต และได้ใส่ใจกับการตกแต่งร้าน

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มิได้เลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว เนื่องจากเห็นว่า ความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในแต่ละร้านไม่แตกต่างกันเพราะเป็นระบบอินเทอร์เน็ตเหมือนกัน ซึ่งส่วนใหญ่พอใจกับความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตปัจจุบัน ต่างกับผู้ใช้บริการที่มีการศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี ที่ให้ความสำคัญกับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว เนื่องจากทำให้ค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตรวดเร็วขึ้น ไม่เสียเวลารอเปิดหน้าจอที่ต้องการใช้งานนาน

จากงานศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย ระบบเสียงคุณภาพดี มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง จอ Monitor ขนาดใหญ่ และคมชัด เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้บริการด้านสนทนา การเล่นเกมส์ มาใช้บริการกันเป็นกลุ่ม จึงต้องการให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง และต้องการให้มีจอ Monitor ใหญ่ คมชัด ระบบเสียงดี เพื่อเพิ่มความสุขสนทนในการเล่นเกมส์ ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่น ต้องการให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง เนื่องจากทำให้สามารถเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ดีที่สุดได้ และหากเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัยแล้ว ระบบเสียงของเครื่องคอมพิวเตอร์น่าจะดีตามด้วย และการมีจอ Monitor ที่ใหญ่ และคมชัดเป็นสิ่งดี เพราะทำให้ไม่ปวดตาเวลาใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่มีราคาถูก ใช้บริการราคาถูก มีราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน ราคาถูก ร้านอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน เนื่องจากเห็นว่าประหยัดเงิน ทำให้มีเงินเหลือไปใช้ออย่างอื่น และไม่ต้องเสียค่าเดินทางไปใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการมีราคาสมาชิก การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน พบว่าไม่มีส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการเป็นสมาชิกจะต้องเสียค่าแรกเข้าก่อน จึงไม่แน่ใจด้านความคุ้มค่าหากมิได้มาใช้บริการ การลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาสส่วนใหญ่เป็นการลดราคาในช่วงเวลาก่อน 16.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่สามารถมาใช้บริการได้ เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา กำลังเรียนอยู่ และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอื่น ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพแล้ว กำลังทำงานอยู่ จึงมาใช้บริการไม่ได้ ด้านการมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อสะดวกที่จะใช้ หรือมีความต้องการใช้ เช่น ต้องใช้หาข้อมูลทางวิชาการ ต้องใช้หารายงาน ข่าวสาร นัดเพื่อนคุย เป็นต้น ดังนั้นการมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมงจึงไม่มีความสำคัญ เนื่องจากหากไม่มีเหตุให้ต้องใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแล้ว การมีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมงก็ไม่สามารถจูงใจให้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้

งานศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่พนักงานของร้านสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ผู้ให้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำการใช้ร้านอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรู้สึกคุ้มค่าต่อการใช้บริการ เพราะเมื่อมีปัญหา พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ได้

บทวิเคราะห์รวม

สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามรวมได้ว่า จากแบบสอบถามที่แจกในพื้นที่การศึกษาที่ประกอบด้วยมหาวิทยาลัย 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตรังสิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ราชภัฏเพชรบุรี) และห้างสรรพสินค้าหนึ่งแห่ง คือ บริเวณห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต ซึ่งมีหอพักของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่งที่ได้กล่าวมาแล้ว และผู้ทำงานอยู่ในบริเวณเขตรังสิต ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งมีถึงร้อยละ 85 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมีเพียงร้อยละ 15 เท่านั้นที่ประกอบอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 16-25 ปี ซึ่งเป็นวัยหนุ่มสาวที่มีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มีรายได้ประมาณ 5,000 บาทต่อเดือน รายได้ส่วนใหญ่มาจากผู้ปกครอง มีประสบการณ์ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมาแล้วประมาณ 3 ปี มีการศึกษา และกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตนั้นพบว่าผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ ในด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วมากที่สุด เนื่องจากเห็นว่าหากระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็วแล้ว จะทำให้การใช้งานเป็นไปได้อย่างสะดวก ทั้งในด้านการเล่นเกมส์ คือเล่นเกมส์ได้อย่างไม่ติดขัด หน้าจอไม่กระตุก ไม่เสียเวลาในการเรียกข้อมูลนาน ส่วนในด้านการหาข้อมูล จะทำให้หาข้อมูลได้รวดเร็ว อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เนื่องจากทำให้ผู้ใช้รู้สึกได้ใช้ของใหม่ ได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

นอกจากนี้ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้พนักงานของร้านอินเทอร์เน็ตมีความรู้ สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ ในเวลาที่ผู้ให้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพ อันได้แก่ สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวก ห้องน้ำสะอาด เพราะผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเห็นว่าเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ทำให้ร้านอินเทอร์เน็ตดูดีน่าใช้บริการ และเป็นสุขอนามัยต่อผู้มาใช้บริการด้วย

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง เนื่องจากผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการกันเป็นกลุ่ม การมีเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องคอยบริการ ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการสามารถใช้งานร่วมกันได้ และทำให้สามารถเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เห็นว่าน่าจะดีที่สุดได้ด้วย

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่อยู่ใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงาน เนื่องจากไม่ต้องการเสียค่าเดินทางในการไปร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต

พบว่าผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดมากนัก เนื่องจากพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อมีความต้องการใช้บริการ และสะดวกที่จะใช้บริการ เช่น ต้องการหาข้อมูลข่าวสาร หาข้อมูลทางวิชาการ หรือนัดเพื่อนเพื่อมาเล่นอินเทอร์เน็ตด้วยกัน ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากนัก และถึงแม้จะมีการส่งเสริมการตลาด แต่หากเครื่องคอมพิวเตอร์ และการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่ดีแล้ว ก็จะไม่เลือกใช้บริการ

ในบทที่ 5 ได้วิเคราะห์ถึงพฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตย่านรังสิตรอบนอก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ช่วยให้เห็นภาพรวมด้านพฤติกรรม และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากหากผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของตนเอง จะทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด และจะกลับมาใช้บริการอีก จนทำให้ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง นำรายได้มาสู่เจ้าของร้านต่อไป

ในบทต่อไปจะเป็นการสรุปผลการวิจัยทั้งหมด ซึ่งจะทำให้เห็นภาพรวมของการศึกษาตั้งแต่เริ่มต้น จนได้ผลการศึกษาออกมา เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อไป