

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะของการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันไปเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 83.71 มีอายุระหว่าง 10 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.86 มีระดับการศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.57 มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 80.29 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.14

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ใน 7 ด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ร้านมีชื่อเสียง และมีลูกค้านิยมใช้บริการ ร้านมีการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เช่น โปรแกรมสนทนา MSN โปรแกรมเกมส์ออนไลน์ เป็นต้น ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ร้านมีการบริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต เกมส์ ปริ้นเตอร์ และเครื่องสแกนเนอร์ มีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการส่งข่าวสารข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการดาวน์โหลดข้อมูล เป็นต้น

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกำหนดค่าบริการหลายระดับ ตามลักษณะของการใช้งาน เช่น สืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เล่นเกมส์ พิมพ์งานเอกสาร เป็นต้น มีความยืดหยุ่นในการคิดค่าบริการ ราคาค่าบริการต่ำกว่าร้านอื่นๆ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการกำหนดราคาในอัตราสมาชิก

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เป็นร้านประจำที่ใช้บริการมานานแล้ว ร้านมีที่จอดรถได้อย่างสะดวก การจราจรไม่ติดขัด ร้านตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ใกล้สถานศึกษา หรือใกล้ที่ทำงาน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ร้านตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เช่น ในห้างสรรพสินค้า ในตลาด

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดเมื่อใช้บริการเป็นประจำ มีการบอกเล่าจากเพื่อน พ่อแม่ หรือคนรู้จักว่าร้านอินเทอร์เน็ตมีบริการดี ราคาไม่แพง มีการแถมชั่วโมงในการเล่น ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการโฆษณาร้านและบริการต่างๆ ภายในร้านผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ชุมชน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ไขปปลิว ป้ายประกาศ ฯ

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ พนักงานในร้านมีความสุภาพ เป็นกันเอง พนักงานในร้านสามารถให้คำแนะนำได้ เป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานในร้านมีเพียงพอ

2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อ

ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในร้านมีเครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทุกชนิดสะอาด ไม่มีฝุ่นจับ เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย เป็นรุ่นใหม่ ๆ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดทำป้าย บอร์ด แนะนำหรือให้ความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตภายในบริเวณร้าน

2.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการที่ใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็นการบริการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการจัดการด้านระบบการให้บริการ

2.8 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในรายด้านจำนวน 7 ด้าน และภาพรวม สรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 จำแนกตามอายุ เป็น 4 กลุ่ม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 จำแนกตามอาชีพ เป็น 5 กลุ่ม คือ นักเรียน / นักศึกษา, พนักงาน / ลูกจ้าง บริษัทเอกชน, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ประกอบธุรกิจส่วนตัว, และอื่นๆ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ทั้ง 7 ด้าน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต ผ่องฉาย (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเท่ากัน

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยนาฎฤดี จันทรนวล (2546, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการสำรวจปัจจัยในการเลือกเข้ารับบริการร้านอินเทอร์เน็ตของลูกค้าห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน ใช้ปัจจัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูร วิตदानนท์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยนาฎฤดี จันทรนวล (2546, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการสำรวจปัจจัยในการเลือกเข้ารับบริการร้านอินเทอร์เน็ตของลูกค้าห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่อายุต่างกัน ใช้ปัจจัยในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูร วิตदानนท์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผล

การศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนาฎฤดี จันทรินวล (2546, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการสำรวจปัจจัยในการเลือกเข้ารับบริการร้านอินเทอร์เน็ตของลูกค้าห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคาด้านการส่งเสริมการตลาด และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูร วิดตานนท์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทวิดา พลสิทธิ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการใช้และความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถ มีรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตในการศึกษา และมีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนาฎฤดี จันทรินวล (2546, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการสำรวจปัจจัยในการเลือกเข้ารับบริการร้านอินเทอร์เน็ตของลูกค้าห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูร วิดตานนท์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของใจสะคราญ ชินะโชติ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การ

ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการประเภทสมาชิกส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสามารถในการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ และการเชื่อมต่อเข้าเครื่องแม่ข่ายของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของนาฏฤดี จันทรินวล (2546, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการสำรวจปัจจัยในการเลือกเข้ารับบริการร้านอินเทอร์เน็ตของลูกค้ำห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูร วิตदानนท์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะบางประการ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ใน 2 ประเด็นกว้าง ๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีให้บริการที่หลากหลาย เช่น เกมส์ ปริ้นเตอร์ และควรมีการปรับปรุงศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม เกมส์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้ทันสมัยเหมาะสมตรงความต้องการกับการใช้งานของลูกค้ำ

1.2 ด้านราคา ควรมีให้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้ำที่เป็นสมาชิก และการกำหนดราคาตามการใช้งานของลูกค้ำ

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรเลือกทำเลในการประกอบกิจการในบริเวณที่เป็นแหล่งชุมชนใกล้ห้างสรรพสินค้า หรือตลาด เป็นต้น

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีประชาสัมพันธ์ร้านและการให้บริการของร้านผ่านสื่อต่าง ๆ

1.5 ด้านบุคลากร ควรมีพนักงานที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ไว้ให้คำปรึกษาการใช้งานอย่างเพียงพอ

1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีป้ายให้ความรู้ หรือแนะนำเว็บไซต์ยอดนิยม เช่น เว็บไซต์สำหรับการค้นหา ข้อมูลงานวิจัย และเกมส์ออนไลน์ เป็นต้น

1.7 ด้านกระบวนการบริการ ควรมีมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการจัดการด้านระบบการให้บริการ เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น เขตอำเภอท่าม่วง เขตอำเภอโคกสำโรง เขตอำเภอพระพุทธบาท เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2.3 ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยควรแนะนำให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลให้ครบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น