

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248082



ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ชูเกียรติ สิงห์สูง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2553

๖๐๐๒๕๓๒๒๑

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



**ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**

ชูเกียรติ สิงห์สูง



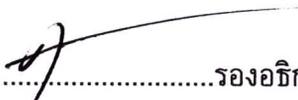
**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป**

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ
ร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เสนอโดย นายชูเกียรติ สิงห์สูง เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกล จันทสุนทร)
วันที่ 12 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา เพิ่มศิริ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา ภู่แดง)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

Thesis Title Factors Affecting the Use of Services at Internet Shops in the Area
 of Mueang District, Lop Buri Province
Thesis Advisors Asst. Prof. Wanida Phermsiri
 Asst. Prof. Thanida Phudaeng
Name Chookiat Singsoong
Concentration General Management
Academic Year 2010

ABSTRACT

248082

The purposes of this study were to 1) study factors affecting the use of services at internet shops in the area of Mueang District, Lop Buri Province, 2) compare factors affecting the use of service at internet shops when the sample was classified with gender, age, education, occupation and average monthly income. The sample numbered 350 customers who used services at internet shops in the area of Mueang District. The instrument used in this research was a questionnaire to a reliability of 0.90 using to collect the data during 10-31 August 2010, to a re. The data were analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test. One-way ANOVA and Fisher's Least-Significance Difference were used for the comparison of 2 variable groups and 3 (and more) variable groups, respectively.

The results showed that:

1. in overall, the factors affecting the use of services at internet shops in Mueang District, Lop Buri Province were rated at a high level. Individually considered each aspect, these factors were ranged in descending order of mean values as follows: 1) physical appearance, 2) product, 3) personnel, 4) the use of service, 5) place, 6) price and 7) marketing promotion.

2. the comparison showed that the factors affecting their use of internet services were different at a significance level of .05 and .001 when the customers were classified with gender and average monthly income, respectively. However, the factors were not different at a significance level of .05 when customers were classified with age, education and occupation.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา ภู่แดง กรรมการอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.จิราวรรณ สมหวัง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรณ์ศิริ อภิยาหอม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง รวมทั้งเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือในการหาข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณลูกค้าที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ

ชูเกียรติ สิงห์สูง

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
บทที่ 2	
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ.....	34
ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	70
การสร้าง และหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71

บทที่ 3	(ต่อ)	
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
	(ต่อ)	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
	ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
	ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขต อำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี.....	79
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มี ผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	86
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	100
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	100
	สมมติฐานในการวิจัย.....	100
	สรุปผลการวิจัย.....	100
	อภิปรายผลการวิจัย.....	103
	ข้อเสนอแนะ.....	105
	บรรณานุกรม.....	107
	ภาคผนวก.....	113
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่องานวิจัย.....	114
	ภาคผนวก ข ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	120
	ภาคผนวก ค รายงานผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม.....	124
	ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	126

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	สถิติผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย.....	2
ตาราง 2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านผลิตภัณฑ์.....	80
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านราคา.....	81
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	81
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด..	82
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากร.....	83
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ....	84
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ..	85
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม.....	85
ตาราง 11	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	86
ตาราง 12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	87
ตาราง 13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	88
ตาราง 14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	90
ตาราง 15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ	

	ร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	91
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	94
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	95
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	96
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	97
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	98
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	99

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	22
ภาพ 3 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	25
ภาพ 4 กระบวนการให้บริการ.....	58