

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตในร้านอินเตอร์เน็ตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายวรกุล วุฒิสรรพ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: คร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: สิงหาคม 2546
จำนวนหน้า	: 61 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตในร้านอินเตอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ต และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ รวมทั้งสิ้น 271 ตัวอย่าง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 19 – 21 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 4 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 2,501 – 5,000 บาท ปัจจุบันอาศัยอยู่ในหอพักหรือบ้านเช่า รู้จักและใช้อินเตอร์เน็ตมากกว่า 4 ปี ไม่มีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตได้เป็นของตนเองไม่ใช้อินเตอร์เน็ตในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการไม่เพียงพอ ไม่เคยขอบัญชีชื่อผู้ใช้อินเตอร์เน็ตและรหัสผ่านของมหาวิทยาลัยไปใช้ในที่พักและมีสัดส่วนในการใช้ร้านอินเตอร์เน็ตมากกว่าใช้ในมหาวิทยาลัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พฤติกรรมผู้ให้บริการอินเตอร์เน็ตในร้านอินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่ ใช้อินเตอร์เน็ตในช่วงเวลา 18.00 – 21.00 น. สัปดาห์ละ 1 - 3 วัน ครั้งละมากกว่าครึ่งชั่วโมง ใช้อินเตอร์เน็ตในวันเสาร์ชอบร้านที่เป็นอินเตอร์เน็ตและบริการทางเอกสาร เช่น การพิมพ์งาน รับเข้าเล่มรายงาน ใช้โปรแกรม Internet Explorer จะยังคงใช้บริการของร้านต่อไปหากร้านอินเตอร์เน็ตเปลี่ยนไปใช้ระบบปฏิบัติการอื่น เลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตด้วยตนเอง ค่าเช่าใช้บริการพอใจในอัตรา

10 บาทต่อชั่วโมงแบบชำระค่าบริการเมื่อใช้งานเสร็จตามนาฬิกาที่ใช้ ดูเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความบันเทิง และไม่ดูเว็บไซต์ที่มีภาพอนาจาร ใช้บริการปริ้นเอกสาร และไม่ใช้บริการประมวลผล SPSS มีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มากกว่า 20 ครั้งต่อเดือนในส่วนของเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความบันเทิง เว็บไซต์ที่ไว้คือเช่น Sanook M-Thai และรับส่ง e-mail มีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ 1-5 ครั้งต่อเดือนในส่วนของเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อติดต่อกับมหาวิทยาลัย เช่น เช็คผลสอบ ผลการลงทะเบียนและปริ้นเอกสาร ไม่เคยมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ที่มีภาพอนาจาร หาเพื่อนทางอินเทอร์เน็ต Chat กับเพื่อนหรือญาติ ประกาศซื้อขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต เช็คค่าโทรศัพท์/ ส่ง SMS คำนวณโหลดโลโก้/ริงโทนของโทรศัพท์มือถือ คำนวณโหลดโปรแกรม/เกมส์ คำนวณโหลดใบสมัครงาน/หางาน คำนวณโหลดเพลง/ฟังเพลงจากอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์/เกมสับนเว็บไซต์ เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์งาน จัดทำรายงาน/งานนำเสนอต่าง ๆ สแกนภาพส่งทางอีเมลล์ เข้าใช้โปรแกรม SPSS และจ้างประมวลผล SPSS

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีผลในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการนำเสนอทางกายภาพ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายและด้านกระบวนการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยด้านสถานที่ เรื่องความสะอาด การจัดร้านให้เป็นระเบียบและมีความเป็นส่วนตัว ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ที่ให้บริการควรมีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีและเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรรักษามาตรฐานของตนเองและหาวิธีในการเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมควรหลากหลาย และดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใหม่อยู่เสมอ ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ควรมีกระดานข่าว Update ข้อมูลและแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ มีเอกสารหรือไฟล์ที่สามารถสร้างไว้ได้ในคอมพิวเตอร์ที่ช่วยแนะนำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล หรือการ Save เว็บไซต์ของบริษัทธุรกิจต่าง ๆ ที่น่าสนใจเพื่อความสะดวกในการสืบค้นของลูกค้า และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ไม่ควรมีการลดราคาค่าบริการ แต่ควรเพิ่มในส่วนของการบริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หรือลูกอม เป็นต้น