

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น หมายถึง การศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ขั้นพื้นฐาน ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการลงทุนธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสภาพตลาด และการจัดการที่เหมาะสม จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบ ลักษณะของธุรกิจที่เหมาะสมสำหรับการลงทุน และสามารถประมาณการรายได้ที่จะได้รับ และค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลการลงทุนทำธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางต่อไป

ในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามกับประชาชนทั่วไปที่คาดว่าจะเป็กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลด้านตลาดและการจัดการ ซึ่งการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ต
3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ

1. ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ชาย	74	49.3	เพศหญิง
2. หญิง	76	50.7	
รวม	150	100.0	

2. ข้อมูลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ต่ำกว่า 16 ปี	27	18.0	อายุ 16-25 ปี
2. 16 – 25 ปี	117	78.0	
3. 26 – 35 ปี	6	4.0	
4. 36 – 45 ปี	0	0	
5. 46 ปีขึ้นไป	0	0	
รวม	150	100.0	
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. โสด	146	97.3	โสด
2. สมรส	4	2.7	
3. อื่น ๆ	0	0	
รวม	150	100.0	
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	6	4	ระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า (ปวช.)
2. มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า (ปวช.)	66	44.0	
3. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า (ปวส.)	40	26.7	
4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	37	24.7	
5. สูงกว่าระดับปริญญาโท	1	0.7	
รวม	150	100.0	
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. นักเรียนและนักศึกษา	140	93.3	อาชีพนักเรียน นักศึกษา
2. ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ	2	1.3	
3. ลูกจ้างและพนักงานบริษัท	4	2.7	
4. เจ้าของกิจการและค้าขาย	4	2.7	
5. อื่น ๆ	0	0	
รวม	150	100.0	

3. ข้อมูลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	137	91.3	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท
2. 5,001 – 15,000 บาท	12	8.0	
3. 15,001 - 25,000 บาท	1	0.7	
4. 25,001 บาท ขึ้นไป	0	0	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่จะมีอายุตั้งแต่ 16-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาจะอยู่ในมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.) ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะต่ำกว่า 5,000 บาท

4. ข้อมูลประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. น้อยกว่า 6 เดือน	4	2.7	ประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป
2. 6 เดือน – 1 ปี	12	8.0	
3. มากกว่า 1 ปี – 2 ปี	24	16.0	
4. มากกว่า 2 ปี – 3 ปี	36	24.0	
5. 3 ปีขึ้นไป	74	49.3	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป โดยมีอัตราส่วนถึงร้อยละ 49.3

5. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นส่วนมาก	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. บ้าน/ที่พัก	28	18.7	ร้านอินเทอร์เน็ต
2. ที่ทำงาน	2	1.3	
3. ร้านอินเทอร์เน็ต	96	64.0	
4. โรงเรียน/มหาวิทยาลัย	24	16.0	
5. อื่น ๆ	0	0	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับสถานที่ ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนมาก พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตจากร้านอินเทอร์เน็ต โดยมีอัตราส่วนถึงร้อยละ 64.0

6. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงวันและเวลาที่ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น.	11	4.2	วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.
2. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 12.01-16.00 น.	22	8.3	
3. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.	63	23.8	
4. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.	20	7.5	
5. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น.	19	7.2	
6. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ช่วงเวลา 12.01-16.00 น.	49	18.5	
7. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.	56	21.1	
8. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.	25	9.4	
รวม	265	100.0	

หมายเหตุ จำนวนข้อที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงมีจำนวนไม่เท่ากัน

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับช่วงวันและเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. มีสัดส่วนร้อยละ 23.8 รองลงมาคือวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. มีสัดส่วนร้อยละ 21.1 แต่เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตระหว่างในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) กับในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) โดยนำเอาสัดส่วนแต่ละช่วงในวันหยุดสุดสัปดาห์คือ ช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น. ช่วงเวลา 12.01-16.00 น. ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. และช่วงเวลา 20.01-24.00 น. มีสัดส่วน 7.2 18.5 21.1 9.4 มารวมกันจะได้สัดส่วนคือร้อยละ 56.2 ส่วนในวันธรรมดาค่าช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น. ช่วงเวลา 12.01-16.00 น. ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. และช่วงเวลา 20.01-24.00 น. มีสัดส่วน 4.2 8.3 23.8 7.5 รวมกันจะได้สัดส่วนร้อยละ 43.8 จะเห็นว่าสัดส่วนของการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) มีมากกว่าในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)

7. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	6	4.0	1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง
2. 1 - 2 ชั่วโมง	79	52.7	
3. 2.01- 3 ชั่วโมง	37	24.7	
4. 3.01- 4 ชั่วโมง	16	10.6	
5. 4.01- 5 ชั่วโมง	8	5.3	
6. 5.01- 6 ชั่วโมง	4	2.7	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง เป็นสัดส่วนร้อยละ 52.7

8. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้ บริการร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. น้อยกว่า 15 บาท	22	14.7	16-30 บาทต่อครั้ง
2. 16-30 บาท	72	48.0	
3. 31-45 บาท	26	17.3	
4. 46-60 บาท	24	16.0	
5. 61-75 บาท	0	0	
6. 76-90 บาท	3	2.0	
7. 91-105 บาท	1	0.7	
8. 105 บาทขึ้นไป	2	1.3	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเสียค่าบริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 16-30 บาทต่อครั้ง เป็นสัดส่วนร้อยละ 48

9. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. น้อยกว่า 2 ครั้ง	46	30.7	2-4 ครั้งต่อสัปดาห์
2. 2-4 ครั้ง	66	44.0	
3. 5-7 ครั้ง	32	21.3	
4. 8-10 ครั้ง	2	1.3	
5. มากกว่า 10 ครั้ง	4	2.7	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการร้าน

อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 44 รองลงไปคือ น้อยกว่า 2 ครั้ง และ 5-7 ครั้งต่อสัปดาห์ในอัตราส่วนร้อยละ 30.7 และ 21.3 ตามลำดับ

10. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ด้านบันเทิง	72	48.0	ด้านบันเทิง
2. ด้านติดต่อสื่อสาร	18	12.0	
3. ด้านวิชาการ	29	19.3	
4. ข้อมูลข่าวสาร	28	18.7	
5. ด้านธุรกิจ (ซื้อ-ขายสินค้า)	2	1.3	
6. อื่นๆ	1	0.7	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต เพื่อวัตถุประสงค์ด้านบันเทิงเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 48 อันดับถัดลงไปคือ ด้านวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร ด้านติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ คิดเป็น 19.3 18.7 และ 12.0

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ พิมพ์งาน

11. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของบริการที่ใช้บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. WWW	85	56.7	ประเภท WWW
2. Chat	16	10.7	
3. E-mail	10	6.7	
4. เกมส์	38	25.3	
5. อื่น ๆ	1	0.7	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับประเภทของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตทางด้าน WWW เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นอันดับสองคือ เกมส์ คิดเป็นร้อยละ 25.3 อันดับถัดไปคือ Chat E-mail และอื่น ๆ ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 10.7 6.7 และ 0.7

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ พิมพ์งาน

12. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ปัจจัยด้านสถานที่ (เช่น สถานที่สะอาด เดินทางสะดวกและตกแต่งทันสมัย)	71	21.6	ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการ (เช่นคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ)
2. ปัจจัยด้านบุคคล (เช่นพนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำได้และยิ้มแย้มแจ่มใส)	45	13.7	
3. ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการ (เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ)	103	31.3	
4. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาด (เช่น ป้ายโฆษณา ใบปลิว)	7	2.1	
5. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ (เช่นชื่อร้านเป็นที่รู้จัก)	23	7.0	
6. ปัจจัยด้านราคา (เช่นมีราคาเหมาะสมตามเวลาที่ใช้งาน)	80	24.3	
7. อื่น ๆ	0	0	
รวม	329	100.0	

หมายเหตุ จำนวนข้อที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงมีจำนวนไม่เท่ากัน

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากเป็นอันดับหนึ่ง คือปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการ คิดเป็นร้อยละ 31.3 อันดับสอง คือ ปัจจัยด้านราคา ร้อยละ 24.3 อันดับสาม คือ ปัจจัยด้านสถานที่ ร้อยละ 21.6 อันดับสี่ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ร้อยละ 13.7

13. ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้ บริการมีผลต่อการตัดสินใจหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. มี	120	80	จำนวนเครื่องมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ไม่มี	30	20	
รวม	150	100.0	
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. 5-10 เครื่อง	10	6.7	จำนวน 21-30 เครื่อง
2. 11-20 เครื่อง	32	21.3	
3. 21-30 เครื่อง	49	32.7	
4. 31-40 เครื่อง	46	30.7	
5. 41 เครื่องขึ้นไป	13	8.7	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตหรือไม่ และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมของร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านอินเทอร์เน็ต เป็นส่วนใหญ่ มีสัดส่วน ร้อยละ 80 โดยจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเหมาะสมในการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางเป็นอันดับหนึ่ง คือ 21-30 เครื่อง ร้อยละ 32.7 และ อันดับสองคือ 31-40 เครื่อง ร้อยละ 30.7 อันดับที่สาม คือ 11-20 เครื่อง ร้อยละ 21.3

14. ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีบริการอื่นเสริมหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ควรมี	141	94.0	ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีบริการอื่นเสริม
2. ไม่ควรมี	9	6.0	
รวม	150	100.0	
บริการอื่นที่ร้านอินเทอร์เน็ตควรมี	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. รับพิมพ์เอกสาร	95	67.4	รับพิมพ์เอกสาร
2. รับสแกน	24	17.0	
3. จำหน่ายขนมและเครื่องดื่ม	20	14.2	
4. อื่น ๆ	2	1.4	
รวม	141	100.0	

หมายเหตุ ในการตอบแบบสอบถามหากตอบแบบสอบถามว่าร้านอินเทอร์เน็ตไม่ควรมีบริการอื่นเสริม ก็ไม่ต้องตอบในข้อบริการอื่นที่ร้านอินเทอร์เน็ตควรมี ดังนั้นจึงมีจำนวนไม่เท่ากัน

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องร้านอินเทอร์เน็ตควรมีบริการอื่นเสริมหรือไม่และบริการอื่นที่ทางร้านอินเทอร์เน็ตควรมีไว้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าร้านอินเทอร์เน็ตควรมีบริการอื่นเสริมนอกจากการให้เช่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต เป็นอัตราร้อยละ 94 โดยบริการอื่นที่ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับที่หนึ่งคือ รับพิมพ์เอกสาร ร้อยละ 67.4 อันดับที่สองคือ รับสแกน ร้อยละ 17 และอันดับที่สามคือ จำหน่ายขนมและเครื่องดื่ม ร้อยละ 14.2

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ ถ่ายเอกสาร, เข้าเล่ม และโทรทางไกลต่างประเทศ

15. ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามด้านราคา (Price)

ระดับราคาค่าบริการเฉลี่ยต่อชั่วโมง	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. 10-15 บาท	132	88.0	ระดับราคา 10 - 15 บาท
2. 16-20 บาท	12	8.0	
3. 21-25 บาท	2	1.3	
4. 26-30 บาท	4	2.7	
5. มากกว่า 30 บาท	0	0	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านระดับราคาที่เหมาะสมในการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าราคาค่าบริการเฉลี่ยต่อชั่วโมงที่เหมาะสมในการให้เช่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต คือ ระดับราคา 10-15 บาทต่อชั่วโมง อัตราส่วนร้อยละ 88

16. ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดจำหน่าย (Place)

สถานที่ที่เหมาะสมในการตั้งร้านบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ใกล้สถานที่ทำงาน	10	6.7	สถานที่ใกล้แหล่ง ชุมชน
2. ใกล้สถานศึกษา	45	30.0	
3. ใกล้ที่พักอาศัย	39	26	
4. ใกล้แหล่งชุมชน	56	37.3	
5. อื่น ๆ	0	0	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านสถานที่ที่เหมาะสมในการตั้งร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สถานที่ที่เหมาะสมในการตั้งร้านบริการอินเทอร์เน็ตนั้นควรอยู่บริเวณใกล้แหล่งชุมชน อัตราส่วนร้อยละ 37.3 อันดับสอง คือควรตั้งร้านบริการอินเทอร์เน็ตบริเวณใกล้สถานศึกษา อัตราส่วนร้อยละ 30 อันดับที่สาม คือควรตั้งร้านบริการอินเทอร์เน็ตบริเวณสถานที่พักอาศัย อัตราส่วนร้อยละ 26

17. ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดจำหน่าย (Place)

สภาพแวดล้อมของร้าน อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ติดแอร์	129	36.0	ติดแอร์
2. มีห้องน้ำ	117	32.7	
3. มีสถานที่จอดรถ	106	29.6	
4. อื่น ๆ	6	1.7	
รวม	358	100.0	

หมายเหตุ จำนวนข้อที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงมีจำนวนไม่เท่ากัน

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านสภาพแวดล้อมที่ทางร้านอินเทอร์เน็ตควรมีในร้านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ตนั้นควรจะมีติดแอร์ เป็นอันดับแรก อัตราส่วนร้อยละ 36 ส่วนอันดับสอง คือ มีห้องน้ำให้บริการ อัตราส่วนร้อยละ 32.7 และต้องมีสถานที่จอดรถเป็นอันดับสาม อัตราส่วนร้อยละ 29.6

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมไม่ควรเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น

18. ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

โปรโมชั่นที่สนใจ	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ลดราคาค่าชั่วโมง	104	69.3	ลดราคาค่าชั่วโมง
2. สะสมชั่วโมงเพื่อใช้บริการฟรี	36	24.0	
3. บริการเครื่องคืมฟรี	10	6.7	
4. อื่น ๆ	0	0	
รวม	150	100.0	
สื่อที่ทำให้รู้จักร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ	ฐานนิยม
1. ป้ายโฆษณา	18	12.0	เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ
2. โบปลิว/แผ่นพับ	4	2.7	
3. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	125	83.3	
4. อื่น ๆ	3	2.0	
รวม	150	100.0	

ข้อมูลโปรโมชั่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจและสื่อที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักร้านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจการลดราคาค่าชั่วโมง เป็นอันดับหนึ่ง อัตราส่วนร้อยละ 69.3 อันดับที่สองคือ สะสมชั่วโมงเพื่อใช้บริการฟรี อัตราส่วนร้อยละ 24 อันดับที่สามคือ บริการเครื่องคืมฟรี อัตราส่วนร้อยละ 6.7 ส่วนสื่อที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักร้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ อัตราส่วนร้อยละ 83.3

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ ไม่ได้รู้จักผ่านสื่อแต่พบร้านเอง

2. ข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ต

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะลูกค้า และการดำเนินงานที่น่าสนใจดังนี้

1. สภาพของตลาดและแนวโน้มของธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตทั้ง 2 กลุ่มให้ความเห็นที่เหมือนกันว่า ธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ตมีอัตราการเจริญเติบโตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 10 ต่อปี เนื่องจากปัจจุบันจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีเพิ่มมากขึ้นจากอดีต อีกทั้งนักเรียนและนักศึกษายังมีความจำเป็นต้องหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์มากขึ้น แต่อัตราการเจริญเติบโตจะลดลงจากอดีตที่ค่าอัตราการเจริญเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 40-50 ทั้งนี้เพราะปัจจุบันมีร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นมาก และเครื่องคอมพิวเตอร์ก็มีราคาถูกลง นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ยังพบว่าธุรกิจร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ตจะมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตและเกมส์ เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการซ่อมแซมอุปกรณ์ ค่าลิขสิทธิ์เนื่องจากความนิยมของเกมส์จะมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เป็นต้น และนอกจากค่าใช้จ่ายดังกล่าวแล้วหากร้านอินเทอร์เน็ตเป็นร้านที่เน้นเกมส์ก็จำเป็นต้องมีการแข่งขันกันที่ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการด้วยทำให้ต้องมีการลงทุนเพื่อพัฒนาคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์สม่ำเสมอ คือประมาณ 3 ปีควรมีการอัปเดตเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ถ้าหากเป็นร้านอินเทอร์เน็ตที่มุ่งเน้นอินเทอร์เน็ตคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่จำเป็นมากนักหากสามารถรองรับกับโปรแกรมที่ใช้งานได้ เช่น Window 98 เป็นต้นก็เพียงพอแล้ว และโปรแกรมที่ใช้งานกันอยู่ส่วนมากก็จะเป็น โปรแกรมที่เรียนมาจากสถานศึกษา ซึ่งไม่ค่อยจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงช้า ดังนั้นประสิทธิภาพของการทำงานจะอยู่ที่ระบบการเชื่อมต่อมากกว่า

2. ส่วนประสมการตลาด

2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ พบว่าร้านอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตนั้นจะมุ่งใช้โปรแกรมที่เป็น Free software และจะซื้อลิขสิทธิ์โปรแกรม Window 98 ซึ่งจากการสัมภาษณ์นั้นผู้ประกอบการคิดว่ายังสามารถรองรับอนาคตได้อีกนาน ส่วนเกมส์ที่ให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายของร้านว่าจะมีนโยบายการซื้อเกมส์มาเพื่อให้บริการมากน้อยเพียงใด และสำหรับระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตนั้นจากการสัมภาษณ์ พบว่าระบบการเชื่อมต่อที่ดีที่สุดของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตในจังหวัดลำปางขณะนี้ก็คือระบบ

ISDN ซึ่งทางร้านเชื่อว่าสามารถรองรับกับอนาคตได้นาน นอกจากนี้ยังพบว่าในร้านของผู้ให้สัมภาษณ์นอกจากจะมีการให้บริการชั่วโมงอินเทอร์เน็ตและเกมส์แล้วทางร้านยังมีการจำหน่ายสินค้า เช่น ขนม เครื่องดื่ม และการรับพิมพ์งาน ซึ่งการจำหน่ายขนมและเครื่องดื่มนั้นจะเป็นสิ่งที่สร้างรายได้ที่ดีที่สุดให้กับร้านอินเทอร์เน็ตอีกอย่างหนึ่ง โดยเฉลี่ยจะขายเครื่องดื่มได้สัปดาห์ละประมาณ 10 ถึง ส่วนขนมนั้นส่วนมากซื้อมาก็จะหมดทุกครั้ง แต่การรับพิมพ์งานนั้นจะมีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นปริมาณมากเป็นช่วงคือช่วงก่อนสอบปิดภาคเรียน และถ้าหากเฉลี่ยออกมาจากทั้งช่วงเปิดภาคเรียนและปิดภาคเรียนแล้วจะเฉลี่ยได้ประมาณวันละ 5 แผ่น

2.2 ราคา (Price)

การตั้งราคาพบว่า การตั้งราคาการให้บริการอินเทอร์เน็ตในร้านอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ตยังมีราคาการให้บริการที่สูงกว่าร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการทั้งอินเทอร์เน็ตและเกมส์ เนื่องจากสภาพแวดล้อมของร้านที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ตจะมีสภาพแวดล้อมที่ค่อนข้างสงบไม่มีเสียงดัง และอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการก็มีความเร็วกว่าร้านที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เน้นเกมส์

2.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ประกอบการกล่าวว่าสถานที่ๆจะเลือกใช้เป็นสถานที่ตั้งร้านมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งกับการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า โดยสถานที่ ๆ เหมาะแก่การตั้งร้านควรจะเป็นสถานที่ใกล้สถานศึกษาและแหล่งชุมชน ซึ่งจะมีโอกาสที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสูง เนื่องจากใกล้อยู่ใกล้กับกลุ่มลูกค้า ที่ส่วนมากจะเป็นนักเรียนและนักศึกษา นอกจากนี้ก็ควรมีสถานที่ ๆ ให้ลูกค้าจอดรถอยู่ใกล้ ๆ กับร้านด้วย เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้า และในร้านนอกจากจะมีเครื่องปรับอากาศแล้วก็ควรมีพัดลมด้วย เนื่องจากหากช่วงใดที่ลูกค้ามาใช้บริการน้อย ๆ ก็จะได้ใช้พัดลมแทน เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าของทางร้าน

2.4 การส่งเสริมการขาย (Promotion)

ในด้านการส่งเสริมการขายผู้ประกอบการให้สัมภาษณ์ว่า ในช่วงปีแรกส่วนใหญ่จะไม่มี การส่งเสริมการขายแต่จะมีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากกว่า เนื่องจากร้านอินเทอร์เน็ตที่เปิดให้บริการใหม่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมักจะมีประสิทธิภาพสูงอยู่แล้ว หากมีการเปิดให้ทดลองใช้บริการฟรีในช่วงแรกก็จะสามารถทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอีกได้ นอกจากนี้ผู้ประกอบการเชื่อว่า การใช้การส่งเสริมการขายแบบสะสมชั่วโมงแล้วให้เล่นฟรีนั้นจะสามารถดึง

ลูกค้าเก่าให้กลับมาใช้บริการอีกได้ ส่วนการกระตุ้นยอดขายในบางช่วงเวลาจะใช้วิธีลดค่าชั่วโมงในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการน้อย นอกจากนี้การให้บริการก็เป็นส่วนสำคัญ เพราะหากลูกค้าตั้งใจในการให้บริการของทางร้านก็มักจะมาใช้บริการเป็นประจำ

3. โอกาสและอุปสรรค

โอกาส

ปัจจุบันสถานศึกษามีการส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น หากแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในสถานศึกษานั้นกลับยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ยังมีการช่วงเวลากการใช้บริการที่จำกัด เพราะเมื่อหยุดภาคเรียนหรือโรงเรียนเลิกนักเรียนและนักศึกษาจำเป็นต้องหันไปใช้บริการจากที่อื่น อีกทั้งนอกจากอินเทอร์เน็ตจะเป็นแหล่งความรู้ที่ยิ่งใหญ่แล้วยังเป็นแหล่งสร้างความบันเทิงให้กับผู้ใช้อีกด้วย จึงถือเป็นโอกาสของธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต

อุปสรรค

1. ปัญหาทางด้านการแข่งขัน ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านราคาการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดลำปางมีค่อนข้างสูง เนื่องจากปัจจุบันกลุ่มผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตยังไม่สามารถรวมตัวกันได้ และมีการตัดราคากันเอง โดยในจังหวัดลำปางเคยมีการรวมตัวกันของกลุ่มผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต แต่ต้องล้มเลิกลงเนื่องจากยังขาดการรวมตัวกันอย่างจริงจัง

2. ปัญหาทางด้านลิขสิทธิ์ เนื่องจากในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในร้านอินเทอร์เน็ตนั้นต้องมีโปรแกรมการทำงานต่าง ๆ เช่น Windows เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับค่าลิขสิทธิ์ แต่ปัจจุบันราคาค่าลิขสิทธิ์โปรแกรมยังคงมีราคาสูง ทำให้ธุรกิจต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่สูงขึ้นด้วย

3. ปัญหาทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง เนื่องจากผู้ปกครองบางส่วนยังคงมีทัศนคติว่าร้านอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งมอมเมาเยาวชนก็จะมีอาการห้ามเยาวชนไม่ให้มาใช้บริการ โดยไม่ได้พิจารณาถึงความรู้และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ที่เยาวชนจะได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต

4. กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ สามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าของร้านอินเทอร์เน็ตนี้ออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มนักเรียนนักศึกษา เป็นกลุ่มลูกค้าที่มักจะเข้ามาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้อีเมลล์ การสนทนา(Chat) กับเพื่อน เล่นเว็บบอร์ดหมายถึงการตั้ง-ตอบกระทู้บนเว็บไซต์ พิมพ์รายงาน หาข้อมูลเพื่อการศึกษาและ การเล่นเกมส์ โดยแบ่งเกมส์ออกเป็น 2 ชนิดคือ เกมส์ที่เล่นกันในระบบเครือข่าย (LAN) ในร้าน กับเกมส์ที่เล่นแบบออนไลน์

2. กลุ่มผู้ใหญ่และวัยทำงาน เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องเข้ามาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่ออยู่นอกสำนักงาน และต้องการหาข้อมูลหรือติดต่อสื่อสาร เป็นการเร่งด่วน

3. กลุ่มชาวต่างประเทศ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว อาจารย์และนักศึกษาที่มาตาม โครงการแลกเปลี่ยนของสถานศึกษา ซึ่งจะมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกลับไปยังประเทศของตน โดยลูกค้ากลุ่มนี้มักจะมีการผลัดสลับเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ เนื่องจากลูกค้าต้องเดินทางกลับประเทศ

ซึ่งจากทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าวนี้ผู้ประกอบการให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า กลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ คือ กลุ่มของนักเรียนและนักศึกษา แต่ถ้าหากสถานที่ตั้งของร้านในแหล่งชุมชน และบรรยากาศของร้านเป็นแบบสงบสบาย ก็จะได้กลุ่มลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศและกลุ่มผู้ใหญ่และวัยทำงาน เพิ่มจากกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา การมาใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง และช่วงเวลาที่ลูกค้าจะเข้าใช้บริการมากก็คือในช่วงตั้งแต่ บ่ายจนถึงเย็น โดยคนจะเริ่มทยอยเข้าใช้บริการตั้งแต่บ่ายและจะมากในช่วงเย็น

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ

จากแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จากข้อมูลที่รวบรวมโดยการออกแบบสอบถาม เมื่อวิเคราะห์แล้วผู้ตอบแบบสอบถามสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียน นักศึกษา มีอายุตั้งแต่ 16 – 25 ปี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีประสบการณ์การใช้งาน 3 ปีขึ้นไป และการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะใช้บริการจากร้านอินเทอร์เน็ต โดยจะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวมได้นี้เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแล้วพบว่าให้ข้อมูลที่ตรงกัน คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของนักเรียน นักศึกษา แต่มีส่วนเพิ่มเติมว่าหากที่ตั้งเป็นแหล่งชุมชนและบรรยากาศเงียบสงบก็จะมีลูกค้าเป็นผู้ใหญ่และชาวต่างชาติเป็นกลุ่ม

ลูกค้าเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ช่วงเวลาที่ให้บริการและพฤติกรรมการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามก็ตรงกับ การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ คือ จะให้บริการในช่วงเวลา 16.01- 20.00 น. มากที่สุด และใช้ บริการเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ย 16-30 บาทต่อครั้ง ส่วนวัตถุประสงค์ของการใช้บริการจะใช้เพื่อความบันเทิง โดยจะเป็นการใช้บริการประเภท WWW. เป็น ส่วนใหญ่ ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตทราบว่าปัจจัยทางด้าน เครื่องมือและบริการ มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจที่สุด เมื่อทราบถึงข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวแล้ว เราจะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาวางแผนทางการตลาดและการจัดการให้เหมาะสมกับกลุ่ม ลูกค้าของธุรกิจได้

ดังนั้นในโครงการร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตนี้ ทางร้านจะมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่ม นักเรียนและนักศึกษาเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก แต่ในขณะที่เดียวกันก็จะทำบรรยากาศร้านให้เหมาะสม สำหรับกลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงานและชาวต่างประเทศด้วย เพื่อเป็นลูกค้าเสริมในช่วงที่กลุ่มลูกค้าที่เป็น กลุ่มนักเรียนและนักศึกษามาใช้บริการน้อย

2. **ผลิตภัณฑ์ (Product)** ข้อมูลการตอบแบบสอบถามทำให้ทราบว่าจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในร้านอินเทอร์เน็ตนั้นมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่จะตอบว่าจำนวนเครื่องที่เหมาะสมในการให้บริการคือ 21-30 เครื่อง และควรมีบริการอื่นในร้าน โดยต้องการให้มีการรับพิมพ์งานเป็นส่วนใหญ่ แต่จากผู้ประกอบการ ทำให้ทราบว่าถ้าหากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยังมีจำนวนมากยังมีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านความเร็ว และนอกจากนี้จากการที่ผู้ใช้บริการจะใช้บริการทางด้าน WWW. เป็นส่วนใหญ่ และปัจจัยทางด้านเครื่องมือและบริการเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจ ทางด้านผู้ประกอบการ ให้การแนะนำระบบ ISDN ซึ่งเป็นระบบที่ดีที่สุดของจังหวัดลำปางในขณะนี้ ส่วนบริการที่ผู้ ประกอบการมีให้บริการในร้านและบริการนั้นสามารถเสริมรายได้ของทางร้านอินเทอร์เน็ตได้ดี คือการจำหน่ายขนมและเครื่องดื่ม

ดังนั้นในโครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต จึง กำหนดให้เป็นการลงทุนในร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก แต่จะมี เกมส์เพื่อเป็นบริการเสริมในร้านด้วย เนื่องจากผลจากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตทางด้าน WWW เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นอันดับสองคือ เกมส์ คิดเป็นร้อยละ 25.3 ซึ่งถือได้ว่าเป็นอัตราส่วนที่มากดัง นั้นจึงมีการเสริมเกมส์เพื่อจับกลุ่มลูกค้าที่เล่นเกมส์ด้วย โดยทางร้านกำหนดให้มีเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ 20 เครื่อง โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้ง 20 เครื่องจะมีการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตไว้บริการ แต่จะมีเพียง 10 เครื่องที่มีการลงโปรแกรมเกมส์ไว้บริการ ซึ่งจำนวน

เครื่องคอมพิวเตอร์ 20 เครื่องนี้ได้รวมเครื่องแม่ (Server) ไว้ด้วยแล้ว เนื่องจากหากมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการจำนวนมากจะมีผลต่อการเชื่อมต่อทำให้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้าลง และอัตราส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการในร้านอินเทอร์เน็ต คือ 21-30 เครื่องและจำนวน 11-20 เครื่องก็มีอัตราส่วนไม่แตกต่างกันมากนักคือ มีอัตราส่วนร้อยละ 32.7 และ 21.3 ในส่วนของระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะใช้ระบบ ISDN ในการเชื่อมต่อ และจะมีการจำหน่ายขนมและเครื่องดื่มในร้าน และบริการรับพิมพ์งานเป็นรายได้เสริมด้วย

3. ราคา (Price) ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่าระดับราคาที่เหมาะสมในการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตคือ ราคา 10-15 บาทต่อชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแล้วราคาการให้บริการสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ตนั้นจะมีระดับราคา 15-20 บาท ซึ่งสูงกว่าร้านที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตและเกมส์

ดังนั้นทางด้านราคาของโครงการการให้บริการอินเทอร์เน็ตครั้งนี้ ทางร้านจะใช้วิธีการแบบปรับราคาไปตามราคาของคู่แข่ง (On Going Pricing) เนื่องจากทางร้านจะให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เน้นคุณภาพ ทั้งทางด้านพนักงานที่ให้บริการที่คอยให้คำแนะนำ และทางร้านก็จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมระบบที่มีประสิทธิภาพโดยจะใช้ระบบแบบ ISDN ซึ่งในจังหวัดลำปางถือว่าเป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพที่สุดสำหรับร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตในขณะนี้ ซึ่งคาดว่าลูกค้าจะยอมรับราคาในขณะนี้ได้ โดยราคาการให้บริการจะอยู่ที่ราคาชั่วโมงละ 15 บาท และเศษของชั่วโมงจะคิดค่าบริการเฉลี่ยตามการใช้บริการจริง ค่าบริการพิมพ์เอกสารแผ่นละ 5 บาท เครื่องดื่มขวดละ 9 บาท ขนมขบเคี้ยวถุงละ 5 บาท

4. ช่องทางการการจัดจำหน่าย (Place) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าร้านอินเทอร์เน็ตควรจะต้องตั้งใกล้แหล่งชุมนุมมากที่สุด และใกล้สถานศึกษาเป็นอันดับสอง และในร้านควรมีการติดแอร์และมีห้องน้ำนอกจากนี้ก็ควรสถานที่จอดรถโดยดูจากอัตราส่วนในการตอบคือ ร้อยละ 36.0 32.7 และ 29.6 ตามลำดับ แล้วจะพบว่าอัตราส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งข้อมูลตรงกับทางร้านว่าควรเลือกทำเลที่ตั้งร้านใกล้กับแหล่งชุมชนและสถานศึกษา เนื่องจากทำเลที่ใกล้แหล่งชุมชนและสถานศึกษาจะอยู่ใกล้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จึงทำให้มีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการสูงกว่าร้านอินเทอร์เน็ตที่ไม่อยู่บริเวณแหล่งชุมชนและสถานศึกษา

โครงการศึกษาร้านอินเทอร์เน็ตครั้งนี้ จึงเลือกทำเลบริเวณหน้าโรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ซึ่งเป็นบริเวณแหล่งชุมชน ใกล้สถานที่ราชการบริษัทห้างร้าน และสถานศึกษาหลายแห่ง บริเวณหน้าร้านสามารถจอดรถได้ โดยจะเช่าห้องแถว 1 คูหา มีพื้นที่ประมาณ 52 ตารางเมตรการตกแต่งภายในร้านจะเป็นแบบบรรยากาศที่ผ่อนคลายและสะอาด โดยจะมีต้นไม้ประดับไว้มุมต่าง ๆ ของ

ร้าน มีเก้าอี้ให้ลูกค้านั่งรอเวลาเครื่องคอมพิวเตอร์มีคนใช้เต็ม และจะเปิดบริการเป็นแบบห้องแอร์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 20 เครื่อง และเปิดบริการทุกวัน โดยเวลาเปิดทำการ คือ 9.00 – 24.00 น. ไม่มีวันหยุด

5. การส่งเสริมการขาย (Promotion) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โปรโมชันในรูปแบบของการลดราคาชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้ประกอบการกล่าวว่าการลดราคาชั่วโมงอาจจะทำในช่วงที่มีผู้ใช้บริการน้อยเพื่อกระตุ้นยอดการใช้บริการได้ และในช่วงเปิดร้านใหม่ควรมีการใช้วิธีประชาสัมพันธ์ และให้ทดลองเล่นอินเทอร์เน็ตและเกมส์ฟรีเพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสทดลองใช้และอาจทำให้ย้อนกลับมาใช้บริการอีก เนื่องจากหากลูกค้ารู้สึกชื่นชอบในการบริการและประสิทธิภาพของระบบแล้วก็จะ是客户ประจำต่อไป

ดังนั้นทางร้านจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ในช่วงเปิดร้านใหม่และในปีแรกจะยังไม่มีการส่งเสริมการขายแบบการลดราคาชั่วโมงและสะสมชั่วโมง แต่จะใช้การส่งเสริมการขายโดยเน้นการให้บริการและประสิทธิภาพเป็นตัวชักจูงใจลูกค้าแทน และในปีถัดไปจึงค่อยนำการส่งเสริมการขายแบบอื่นเข้ามา เพื่อกระจายฐานลูกค้า

ภาคผนวก ข

อัตราดอกเบี้ยและตาราง NPV

1. อัตราดอกเบี้ย

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ประจำวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2546

ธนาคาร	ออม ทรัพย์	ประจำ			
		3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน
กรุงเทพ	1.50	1.75	1.75	2.00	2.75
กรุงไทย	1.50	1.75	1.75	2.00	-
กสิกรไทย	1.50	1.75	1.75	2.00	2.75
ไทยพาณิชย์	1.50	1.75	1.75	2.00	2.75
กรุงศรีอยุธยา	1.50	1.75	1.75	2.00	2.75
ต่ำสุด - สูงสุดของ 5 ธนาคารพาณิชย์	1.50	1.75	1.75	2.00	2.75

หมายเหตุ เป็นข้อมูลล่าสุด ณ เวลา ประมาณ 13.30 น.

ที่มา <http://www.bot.or.th>

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ ประจำวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2546

ธนาคาร	MOR	MLR	MRR	สูงสุด	ผิคนัด	บัตร เครดิต
กรุงเทพ	7.00	6.75	7.00	10.25	14.00	16.75
กรุงไทย	6.50	6.50	6.50	10.50	14.50	16.50
กสิกรไทย	7.00	6.75	7.00	9.75	13.50	17.00
ไทยพาณิชย์	7.25	6.75	7.25	10.75	15.00	17.25
กรุงศรีอยุธยา	7.50	7.00	7.50	11.00	14.50	17.50
เฉลี่ยของ 5 ธนาคารพาณิชย์	7.05	6.75	7.05	10.45	14.30	17.00

หมายเหตุ เป็นข้อมูลล่าสุด ณ เวลาประมาณ 13.30 น.

ที่มา <http://www.bot.or.th>

2. 911111 NPV

Present Value of \$1 : $PVIF = \frac{1}{(1+i)^t}$

Period	1%	2%	3%	4%	5%	6%	7%	8%	9%	10%	11%	12%	13%	14%	15%	16%	17%	18%	19%	20%
1	0.9901	0.9804	0.9709	0.9615	0.9524	0.9434	0.9346	0.9259	0.9174	0.9091	0.9009	0.8929	0.8850	0.8772	0.8696	0.8621	0.8547	0.8475	0.8403	0.8333
2	0.9803	0.9612	0.9426	0.9246	0.9070	0.8900	0.8734	0.8573	0.8417	0.8264	0.8116	0.7972	0.7831	0.7695	0.7561	0.7432	0.7305	0.7182	0.7062	0.6944
3	0.9706	0.9423	0.9151	0.8890	0.8638	0.8396	0.8163	0.7938	0.7722	0.7513	0.7312	0.7118	0.6931	0.6750	0.6575	0.6407	0.6244	0.6086	0.5934	0.5787
4	0.9610	0.9238	0.8885	0.8548	0.8227	0.7921	0.7629	0.7350	0.7084	0.6830	0.6587	0.6355	0.6133	0.5921	0.5718	0.5523	0.5337	0.5158	0.4987	0.4823
5	0.9515	0.9057	0.8626	0.8219	0.7835	0.7473	0.7130	0.6806	0.6499	0.6209	0.5935	0.5674	0.5428	0.5194	0.4972	0.4761	0.4561	0.4371	0.4190	0.4019
6	0.9420	0.8880	0.8375	0.7903	0.7462	0.7050	0.6663	0.6302	0.5963	0.5645	0.5346	0.5066	0.4803	0.4556	0.4323	0.4104	0.3898	0.3704	0.3521	0.3349
7	0.9327	0.8706	0.8131	0.7599	0.7107	0.6651	0.6227	0.5835	0.5470	0.5132	0.4817	0.4523	0.4251	0.3996	0.3759	0.3538	0.3332	0.3139	0.2959	0.2791
8	0.9235	0.8535	0.7894	0.7307	0.6768	0.6274	0.5820	0.5403	0.5019	0.4665	0.4339	0.4039	0.3762	0.3506	0.3269	0.3050	0.2848	0.2660	0.2487	0.2326
9	0.9143	0.8368	0.7664	0.7026	0.6446	0.5919	0.5439	0.5002	0.4604	0.4241	0.3909	0.3606	0.3329	0.3075	0.2843	0.2630	0.2434	0.2255	0.2090	0.1938
10	0.9053	0.8203	0.7441	0.6756	0.6139	0.5584	0.5083	0.4632	0.4224	0.3855	0.3522	0.3220	0.2946	0.2697	0.2472	0.2267	0.2080	0.1911	0.1756	0.1615
period	21%	22%	23%	24%	25%	26%	27%	28%	29%	30%	31%	32%	33%	34%	35%	36%	37%	38%	39%	40%
1	0.8264	0.8197	0.8130	0.8065	0.8000	0.7937	0.7874	0.7813	0.7752	0.7692	0.7634	0.7576	0.7519	0.7463	0.7407	0.7353	0.7299	0.7246	0.7194	0.7143
2	0.6830	0.6719	0.6610	0.6504	0.6400	0.6299	0.6200	0.6104	0.6009	0.5917	0.5827	0.5739	0.5653	0.5569	0.5487	0.5407	0.5328	0.5251	0.5176	0.5102
3	0.5645	0.5507	0.5374	0.5245	0.5120	0.4999	0.4882	0.4768	0.4658	0.4552	0.4448	0.4348	0.4251	0.4156	0.4064	0.3975	0.3889	0.3805	0.3724	0.3644
4	0.4665	0.4514	0.4369	0.4230	0.4096	0.3968	0.3844	0.3725	0.3611	0.3501	0.3396	0.3294	0.3196	0.3102	0.3011	0.2923	0.2839	0.2757	0.2679	0.2603
5	0.3855	0.3700	0.3552	0.3411	0.3277	0.3149	0.3027	0.2910	0.2799	0.2693	0.2592	0.2495	0.2403	0.2315	0.2230	0.2149	0.2072	0.1998	0.1927	0.1859
6	0.3186	0.3033	0.2888	0.2751	0.2621	0.2499	0.2383	0.2274	0.2170	0.2072	0.1979	0.1890	0.1807	0.1727	0.1652	0.1580	0.1512	0.1448	0.1386	0.1328
7	0.2633	0.2486	0.2348	0.2218	0.2097	0.1983	0.1877	0.1776	0.1682	0.1594	0.1510	0.1432	0.1358	0.1289	0.1224	0.1162	0.1104	0.1049	0.0997	0.0949
8	0.2176	0.2038	0.1909	0.1789	0.1678	0.1574	0.1478	0.1388	0.1304	0.1226	0.1153	0.1085	0.1021	0.0962	0.0906	0.0854	0.0806	0.0760	0.0718	0.0678
9	0.1799	0.1670	0.1552	0.1443	0.1342	0.1249	0.1164	0.1084	0.1011	0.0943	0.0880	0.0822	0.0768	0.0718	0.0671	0.0628	0.0588	0.0551	0.0516	0.0484
10	0.1486	0.1369	0.1262	0.1164	0.1074	0.0992	0.0916	0.0847	0.0784	0.0725	0.0672	0.0623	0.0577	0.0536	0.0497	0.0462	0.0429	0.0399	0.0371	0.0346

Present Value of \$1 : PVIF = $1/(1+i)^n$

Period	41%	42%	43%	44%	45%	46%	47%	48%	49%	50%	51%	52%	53%	54%	55%	56%	57%	58%	59%	60%
1	0.7092	0.7042	0.6993	0.6944	0.6897	0.6849	0.6803	0.6757	0.6711	0.6667	0.6623	0.6579	0.6536	0.6494	0.6452	0.6410	0.6369	0.6329	0.6289	0.6250
2	0.5030	0.4959	0.4890	0.4823	0.4756	0.4691	0.4628	0.4565	0.4504	0.4444	0.4386	0.4328	0.4272	0.4217	0.4162	0.4109	0.4057	0.4006	0.3956	0.3906
3	0.3567	0.3492	0.3420	0.3349	0.3280	0.3213	0.3148	0.3085	0.3023	0.2963	0.2904	0.2848	0.2792	0.2738	0.2685	0.2634	0.2584	0.2535	0.2488	0.2441
4	0.2530	0.2459	0.2391	0.2326	0.2262	0.2201	0.2142	0.2084	0.2029	0.1975	0.1924	0.1873	0.1825	0.1778	0.1732	0.1689	0.1646	0.1605	0.1565	0.1526
5	0.1794	0.1732	0.1672	0.1615	0.1560	0.1507	0.1457	0.1408	0.1362	0.1317	0.1274	0.1232	0.1193	0.1155	0.1118	0.1082	0.1048	0.1016	0.0984	0.0954
6	0.1273	0.1220	0.1169	0.1122	0.1076	0.1032	0.0991	0.0952	0.0914	0.0878	0.0844	0.0811	0.0780	0.0750	0.0721	0.0694	0.0668	0.0643	0.0619	0.0596
7	0.0903	0.0859	0.0818	0.0779	0.0742	0.0707	0.0674	0.0643	0.0613	0.0585	0.0559	0.0533	0.0510	0.0487	0.0465	0.0445	0.0425	0.0407	0.0389	0.0373
8	0.0640	0.0605	0.0572	0.0541	0.0512	0.0484	0.0459	0.0434	0.0412	0.0390	0.0370	0.0351	0.0333	0.0316	0.0300	0.0285	0.0271	0.0257	0.0245	0.0233
9	0.0454	0.0426	0.0400	0.0376	0.0353	0.0332	0.0312	0.0294	0.0276	0.0260	0.0245	0.0231	0.0218	0.0205	0.0194	0.0183	0.0173	0.0163	0.0154	0.0146
10	0.0322	0.0300	0.0280	0.0261	0.0243	0.0227	0.0212	0.0198	0.0185	0.0173	0.0162	0.0152	0.0142	0.0133	0.0125	0.0117	0.0110	0.0103	0.0097	0.0091
Period	61%	62%	63%	64%	65%	66%	67%	68%	69%	70%	71%	72%	73%	74%	75%	76%	77%	78%	79%	80%
1	0.6211	0.6173	0.6135	0.6098	0.6061	0.6024	0.5988	0.5952	0.5917	0.5882	0.5848	0.5814	0.5780	0.5747	0.5714	0.5682	0.5650	0.5618	0.5587	0.5556
2	0.3858	0.3810	0.3764	0.3718	0.3673	0.3629	0.3586	0.3543	0.3501	0.3460	0.3420	0.3380	0.3341	0.3303	0.3265	0.3228	0.3192	0.3156	0.3121	0.3086
3	0.2396	0.2352	0.2309	0.2267	0.2226	0.2186	0.2147	0.2109	0.2072	0.2035	0.2000	0.1965	0.1931	0.1898	0.1866	0.1834	0.1803	0.1773	0.1744	0.1715
4	0.1488	0.1452	0.1417	0.1382	0.1349	0.1317	0.1286	0.1255	0.1226	0.1197	0.1170	0.1143	0.1116	0.1091	0.1066	0.1042	0.1019	0.0996	0.0974	0.0953
5	0.0924	0.0896	0.0869	0.0843	0.0818	0.0793	0.0770	0.0747	0.0725	0.0704	0.0684	0.0664	0.0645	0.0627	0.0609	0.0592	0.0576	0.0560	0.0544	0.0529
6	0.0574	0.0553	0.0533	0.0514	0.0496	0.0478	0.0461	0.0445	0.0429	0.0414	0.0400	0.0386	0.0373	0.0360	0.0348	0.0336	0.0325	0.0314	0.0304	0.0294
7	0.0357	0.0342	0.0327	0.0313	0.0300	0.0288	0.0276	0.0265	0.0254	0.0244	0.0234	0.0225	0.0216	0.0207	0.0199	0.0191	0.0184	0.0177	0.0170	0.0163
8	0.0222	0.0211	0.0201	0.0191	0.0182	0.0173	0.0165	0.0158	0.0150	0.0143	0.0137	0.0131	0.0125	0.0119	0.0114	0.0109	0.0104	0.0099	0.0095	0.0091
9	0.0138	0.0130	0.0123	0.0117	0.0110	0.0104	0.0099	0.0094	0.0089	0.0084	0.0080	0.0076	0.0072	0.0068	0.0065	0.0062	0.0059	0.0056	0.0053	0.0050
10	0.0085	0.0080	0.0076	0.0071	0.0067	0.0063	0.0059	0.0056	0.0053	0.0050	0.0047	0.0044	0.0042	0.0039	0.0037	0.0035	0.0033	0.0031	0.0030	0.0028

Present Value of \$1 : $PVIF = 1/(1+i)^n$

Period	81%	82%	83%	84%	85%	86%	87%	88%	89%	90%	91%	92%	93%	94%	95%	96%	97%	98%	99%	100%
1	0.5525	0.5495	0.5464	0.5435	0.5405	0.5376	0.5348	0.5319	0.5291	0.5263	0.5236	0.5208	0.5181	0.5155	0.5128	0.5102	0.5076	0.5051	0.5025	0.5000
2	0.3052	0.3019	0.2986	0.2954	0.2922	0.2891	0.2860	0.2829	0.2799	0.2770	0.2741	0.2713	0.2685	0.2657	0.2630	0.2603	0.2577	0.2551	0.2525	0.2500
3	0.1686	0.1659	0.1632	0.1605	0.1579	0.1554	0.1529	0.1505	0.1481	0.1458	0.1435	0.1413	0.1391	0.1370	0.1349	0.1328	0.1308	0.1288	0.1269	0.1250
4	0.0932	0.0911	0.0892	0.0872	0.0854	0.0836	0.0818	0.0801	0.0784	0.0767	0.0751	0.0736	0.0721	0.0706	0.0692	0.0678	0.0664	0.0651	0.0638	0.0625
5	0.0515	0.0501	0.0487	0.0474	0.0461	0.0449	0.0437	0.0426	0.0415	0.0404	0.0393	0.0383	0.0373	0.0364	0.0355	0.0346	0.0337	0.0329	0.0320	0.0313
6	0.0284	0.0275	0.0266	0.0258	0.0249	0.0242	0.0234	0.0226	0.0219	0.0213	0.0206	0.0200	0.0193	0.0188	0.0182	0.0176	0.0171	0.0166	0.0161	0.0156
7	0.0157	0.0151	0.0145	0.0140	0.0135	0.0130	0.0125	0.0120	0.0116	0.0112	0.0108	0.0104	0.0100	0.0097	0.0093	0.0090	0.0087	0.0084	0.0081	0.0078
8	0.0087	0.0083	0.0080	0.0076	0.0073	0.0070	0.0067	0.0064	0.0061	0.0059	0.0056	0.0054	0.0052	0.0050	0.0048	0.0046	0.0044	0.0042	0.0041	0.0039
9	0.0048	0.0046	0.0043	0.0041	0.0039	0.0038	0.0036	0.0034	0.0032	0.0031	0.0030	0.0028	0.0027	0.0026	0.0025	0.0023	0.0022	0.0021	0.0020	0.0020
10	0.0026	0.0025	0.0024	0.0022	0.0021	0.0020	0.0019	0.0018	0.0017	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0013	0.0013	0.0012	0.0011	0.0011	0.0010	0.0010

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1. แนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ข้อมูลของทางร้าน

1. แนวคิดของเจ้าของกิจการที่ทำให้เปิดร้านอินเทอร์เน็ต
 2. ระยะเวลาที่เริ่มเปิดดำเนินการ
 3. ช่วงเวลาในการให้บริการ
 4. บริการที่ทางร้านมีและที่คิดว่าจะมีในอนาคต พร้อมทั้งการคิดค่าบริการ
 - 4.1 รายได้
 -
 -
 -
 - 4.2 ค่าใช้จ่าย (ต้นทุน) ก็เปอร์เซ็นต์ของยอดขาย
 -
 -
 -
 - 4.3 เหลืออัตราที่ผู้มาใช้บริการเสริมเฉลี่ยเดือนละเท่าไร
 -
 -
 -
5. สินค้าอื่นที่ร้านมีจำหน่าย
 -
 -

5.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

-
-

5.2 ต้นทุนเป็นกึ่งเปอร์เซ็นต์ของยอดขาย

-
-

6. ราคาของการให้บริการ

-
-
-
-

7. การส่งเสริมการขาย

8. แนวโน้มตั้งแต่เริ่มเปิดร้าน (อัตราการเจริญเติบโต)

9. จำนวนเครื่อง

ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนเบื้องต้น

1. แหล่งที่มาของเงินทุน

- อัตราดอกเบี้ย

2. ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระในการจัดตั้งธุรกิจ

-
-
-

3. ค่าออกแบบตกแต่งสถานที่

4. ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อ (คอมพิวเตอร์, Lan card, Hub, Gateway or IP sharing, Modem, Phone line, Install cost)

5. ค่าวางระบบ

6. ค่าลิขสิทธิ์โปรแกรม

7. ค่าอุปกรณ์ในร้าน (โต๊ะ, เก้าอี้, ตู้, เครื่องปรับอากาศ, พัดลม)

8. ค่าส่งเสริมการขาย

ค่าใช้จ่ายคงที่ต่อเดือน

1. ค่าเช่าร้าน
2. ค่าจ้างพนักงาน จำนวนพนักงาน
3. ค่าเสื่อมราคา
 - 3.1 ค่าเสื่อมราคาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อ (อายุการใช้งานของสินทรัพย์แต่ละตัว)
 -
 -
 -
 -
 -
 - 3.2 ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ในร้าน (อายุการใช้งานของอุปกรณ์ในร้าน)
 -
 -
 -
 -
 -

ค่าใช้จ่ายแปรผันต่อเดือน

1. ค่าน้ำประปา และ ไฟฟ้า เป็นที่เปอร์เซ็นต์ของยอดขาย
2. ค่าชั่วโมง Internet เป็นแบบคงที่หรือผันแปร คือเป็นยอดเหมา หรือต่อชั่วโมง
3. ค่าโทรศัพท์ เท่าไหร่ เผลอจะมีการสายหลุดประมาณวันละกี่ครั้ง
4. ค่าซ่อมบำรุง
 - 4.1 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อ เท่าไหร่ คิดเป็นที่เปอร์เซ็นต์ของยอดขาย
 - 4.2 อุปกรณ์ในร้าน เท่าไหร่ คิดเป็นที่เปอร์เซ็นต์ของยอดขาย
5. ค่าลิขสิทธิ์ใหม่ๆ

6. ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ
7. ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย
8. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

1. กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการ
3. จำนวนชั่วโมงที่ลูกค้ามาใช้ต่อครั้ง
4. อัตราส่วนของผู้มาใช้บริการกับเครื่องที่ให้บริการแต่ละช่วงเวลาในแต่ละวัน (ก่อน 12.00 น., 12.01-16.00 น., 16.01-20.00 น., 20.01-24.00 น.)

<input type="checkbox"/>	1. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น.
<input type="checkbox"/>	2. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 12.01-16.00 น.
<input type="checkbox"/>	3. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.
<input type="checkbox"/>	4. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.
<input type="checkbox"/>	5. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์, อาทิตย์) ช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น.
<input type="checkbox"/>	6. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์, อาทิตย์) ช่วงเวลา 12.01-16.00 น.
<input type="checkbox"/>	7. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์, อาทิตย์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.
<input type="checkbox"/>	8. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์, อาทิตย์) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.
5. การส่งเสริมการขายที่คิดว่าลูกค้าพอใจ

อื่น ๆ

1. ปัญหาของการประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต

2. แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน ธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 16 ปี

2. 16 - 25 ปี

3. 26 - 35 ปี

4. 36 - 45 ปี

5. 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2. มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า

(ปวช.)

3. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า (ปวส.)

4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- | | |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน,นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ,พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้าง,พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> 4. เจ้าของกิจการ,ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 15,001 - 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 25,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

7. ท่านเริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตมานานเท่าใด

- | | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 6 เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 6 เดือน - 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 1 ปี - 2 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 2 ปี - 3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 3 ปีขึ้นไป | |

8. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากที่ใดเป็นส่วนมาก

- | | |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. บ้าน/ที่พัก | <input type="checkbox"/> 2. ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> 4. โรงเรียน/มหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

9. ท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในวันใดและช่วงเวลาใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 2. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 12.01-16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 4. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์,อาทิตย์) ช่วงเวลาร้านเปิดถึง 12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 6. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์,อาทิตย์) ช่วงเวลา 12.01-16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 7. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์,อาทิตย์) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 8. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์,อาทิตย์) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. |

10. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต่อครั้งนานเท่าใด
- | | |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 2. 1 – 2 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3. 2.01 – 3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. 3.01 - 4 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 5. 4.01 – 5 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 6. 5.01 – 6 ชั่วโมง |
11. ท่านเสียค่าใช้จ่ายบริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณกี่บาทต่อครั้ง
- | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 15 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 16 – 30 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 31 - 45 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 46 - 60 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 61 – 75 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 76 – 90 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. 91- 105 บาท | <input type="checkbox"/> 8. 105 บาทขึ้นไป |
12. ท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณกี่ครั้งต่อสัปดาห์
- | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 2-4 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-7 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 8-10 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 10 ครั้ง | |
13. ท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ด้านใด
- | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านบันเทิง | <input type="checkbox"/> 2. ด้านติดต่อสื่อสาร |
| <input type="checkbox"/> 3. ด้านวิชาการ | <input type="checkbox"/> 4. ข้อมูลข่าวสาร |
| <input type="checkbox"/> 5. ด้านธุรกิจ (ซื้อ-ขายสินค้า) | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
14. ท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตประเภทใดมากที่สุด
- | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. WWW | <input type="checkbox"/> 2. Chat |
| <input type="checkbox"/> 3. E-mail | <input type="checkbox"/> 4. เกมส์ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |
15. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ปัจจัยด้านสถานที่ (เช่น สถานที่สะอาด , เดินทางสะดวก, ตกแต่งทันสมัย) |
| <input type="checkbox"/> 2. ปัจจัยด้านบุคคล (เช่น พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำได้และยิ้มแย้มแจ่มใส) |
| <input type="checkbox"/> 3. ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ) |
| <input type="checkbox"/> 4. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาด (เช่น ป้ายโฆษณา , ใบปลิว) |
| <input type="checkbox"/> 5. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ (เช่น ชื่อร้านเป็นที่รู้จัก) |
| <input type="checkbox"/> 6. ปัจจัยด้านราคา (เช่น มีราคาเหมาะสมตามเวลาที่ใช้งาน) |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

16. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตหรือไม่
1. มี 2. ไม่มี
17. ท่านคิดว่าร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จ.ลำปาง ควรจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการกี่เครื่อง
1. 5-10 เครื่อง 2. 11-20 เครื่อง
 3. 21-30 เครื่อง 4. 31-40 เครื่อง
 5. 41 เครื่องขึ้นไป
18. ท่านคิดว่าร้านอินเทอร์เน็ตควรมีบริการอื่นนอกจากการเช่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตหรือไม่
1. ควรมี (ทำข้อ 19) 2. ไม่ควรมี (ข้ามไปทำข้อ 20)
19. ท่านคิดว่าบริการที่ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีเสริมอื่นคืออะไร
1. รับพิมพ์เอกสาร 2. รับสแกน
 3. จำหน่ายขนมและเครื่องดื่ม 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
20. ท่านคิดว่าราคาค่าบริการเฉลี่ยต่อชั่วโมงที่เหมาะสมคือราคาเท่าไร
1. 10-15 บาท 2. 16-20 บาท
 3. 21-25 บาท 4. 26-30 บาท
 5. มากกว่า 30 บาท
21. ท่านคิดว่าสถานที่ที่เหมาะสมที่สุดในการตั้งร้านอินเทอร์เน็ตคือที่ใด
1. ใกล้สถานที่ทำงาน 2. ใกล้สถานศึกษา
 3. ใกล้ที่พักอาศัย 4. ใกล้แหล่งชุมชน
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
22. สภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ตที่ท่านคิดว่าควรมีคือข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. คิวแอร์ 2. มีห้องน้ำ
 3. มีสถานที่จอดรถ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
23. ท่านสนใจไปโรมชั่นของร้านอินเทอร์เน็ตในข้อใดต่อไปนี้มากที่สุด
1. ลดราคาค่าชั่วโมง 2. สะสมชั่วโมงเพื่อใช้บริการฟรี
 3. บริการเครื่องดื่มฟรี 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
24. ท่านรู้จักร้านอินเทอร์เน็ตจากสื่อใดมากที่สุด
1. ป้ายโฆษณา 2. ใบปลิว/แผ่นพับ
 3. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวจิรนนท์ บุพพัฒนสมัย
วัน เดือน ปี เกิด	11 กรกฎาคม 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) วิทยาลัยโยนง จังหวัดลำปาง พ.ศ. 2543
ประวัติการทำงาน	- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยโยนง พ.ศ. 2543 - พนักงานบริหารงานขายทีมขาย 2 จังหวัดลำปาง บริษัทสหเจริญ เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด พ.ศ. 2545