

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายธีระ จรัสวุฒิยากร

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤกษ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์เขมกร ไชยประสิทธิ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ต
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 52 ร้าน
และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ
เชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ร้านอินเทอร์เน็ตที่ศึกษาเกือบทั้งหมดเป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว
ซึ่งเปิดดำเนินธุรกิจมาไม่เกิน 3 ปี มีทำเลใกล้หอพัก โรงแรม สถานที่พัก เปิดให้บริการในแต่ละ
วัน 13-16 ชั่วโมง มีคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวน 9-12 เครื่อง และมีบริการอย่างอื่น
นอกเหนือจากการบริการอินเทอร์เน็ต คือ จำหน่ายอาหาร ขนม เครื่องดื่ม มีเครื่องปรับอากาศ
ภายในร้าน มีผู้ใช้บริการต่อวันไม่เกิน 50 คน โดยผู้ใช้บริการใช้จ่ายครั้งละ 21-50 บาท

ด้านองค์การและการจัดการ มีการวางแผนการดำเนินงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) โดยมี
เจ้าของร้านเป็นผู้วางแผนการดำเนินงาน มีวัตถุประสงค์ของธุรกิจ คือ เพื่อให้ลูกค้ามีความ
พึงพอใจสูงสุด มีการมอบอำนาจหน้าที่และกำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่าง
ชัดเจน มีการฝึกอบรมพนักงาน จ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือน นอกจากนี้ยังให้ผลประโยชน์อื่น
คือ การลาหยุดงานประจำปี และคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงาน คือ มีความซื่อสัตย์

ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ TRUE โดยพิจารณา
จากบริการหลังการขายที่ดี การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตใช้วิธี ADSL ใช้ความเร็วในการเชื่อมต่อใน

ระดับ 512/256 Kbps. และ 1024/512 Kbps. เน้นการปรับปรุงด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต และ
ควบคุมคุณภาพการบริการ โดยสังเกตจากพฤติกรรมของลูกค้า

ด้านการตลาด มีการกำหนดค่าบริการโดยพิจารณาจากคู่แข่งกัน ทั้งหมดคิดค่าบริการ
อินเทอร์เน็ตเป็นรายชั่วโมง โดยครึ่งหนึ่งคิดค่าบริการในอัตราชั่วโมงละ 10 บาท สำหรับกิจกรรม
ส่งเสริมการขาย มีการลดราคาค่าบริการ แต่ไม่มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์

ด้านการเงิน มีการใช้เงินลงทุนในเบื้องต้น (ไม่รวมมูลค่าอาคารและที่ดิน)
150,001–300,000 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อเดือน 15,001–30,000 บาท ใช้เงินทุนส่วนตัว
ของเจ้าของหรือหุ้นส่วน มีการบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือนโดยเก็บไว้ใช้หมุนเวียนใน
เดือนถัดไป เกือบทั้งหมดมีการจัดทำบัญชีแบบง่าย

ด้านปัญหาในการดำเนินงานพบว่า ปัญหาด้านองค์การและการจัดการ คือ ไม่มีการ
วางแผนงานที่ดี ปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติงาน คือ บางช่วงลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้
เครื่องว่างหลายเครื่อง ปัญหาด้านการตลาด คือ มีการแข่งขันสูง คู่แข่งมีมาก และปัญหาด้าน
การเงิน คือ กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Business Operations of Internet Shops in Mueang District, Chiang Mai Province.

Author Mr.Teera Jaraswuttiyakorn

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Krisana Ratanapruck Chairperson

Lecturer Kemakorn Chaiprasit Member

ABSTRACT

The objective of this independent study is to study the operations of internet shops in Mueang District, Chiang Mai Province. Fifty two operators of internet shops are selected. Questionnaires are used for data collection. The data is then analyzed using descriptive statistics : frequency, percentage and mean.

The study has shown that almost all internet shops are sole proprietorship, operated for under 3 years, located near lodgings, hotels or residential area. The shops are opened daily for 13–16 hours, facilitating 9–12 client terminals, providing air conditioned and additional services such as selling foods, snacks or beverages. The daily customers are not over 50 and a customer spends 21–50 Baht for a service.

The organization and management show that the respondents have a short planning (not over 1 year). The business goal is to satisfy customers. The duty and responsibility of each employee has been clearly defined.

There are training for employees. The compensation is monthly salary, and the main fringe benefit is annual leave. Honesty is the most important qualification of employees.

For production and operations they use internet access services with TRUE, because of better after-sale services, using ADSL technology for connection, with the speed 512/256 kbps.

and 1024/512 kbps., as well as emphasizing on the improvement of the internet speed. They control quality by observing customer behavior.

The marketing shows that they base the price on competitors' prices, hourly charged and half of them set the rate 10 Baht per hour. For promotion, there is reducing fees but no advertisements or public relations.

The finance shows that the initial capital expenditure is 150,001–300,000 Baht (not including the building and land values). The operating expenses are 15,001–30,000 Baht per month, the source of fund comes from the proprietor or partnership. The remaining cash from each month is liquidated for the next month. Almost all of them have applied simple accounting method.

The problem related to the organization and management is not having a good planning, production and operations is having a few customers, marketing is high competition, and finance is profit not reaching the target.