

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านค้าบริเวณถนนนิมมานเหมินท์
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางโสภษา นิโรธร

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษา รศ.ดร.กาญจนา โชคถาวร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รศ.เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านค้าบริเวณถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้และประเมินคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตให้กับลูกค้า และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างตามประเด็นต่างๆ เพื่อใช้ผลการศึกษาไปประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อไป กลุ่มประชากรในการศึกษาคือประชากรร้านค้าทั้งหมดที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 69 ร้าน ส่วนมากตั้งอยู่ซอย 9 รองลงมา 11 และ 13 ขนาดของร้านสามารถรองรับลูกค้าได้ไม่เกิน 40 คน เลือกใช้บริการกับ TOT 3BB True Online ตามลำดับ มาเป็นระยะเวลา 1 – 3 ปี ใช้ความเร็วระหว่าง 6 – 10 เมกะบิต ตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพราะมีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของร้าน ส่วนใหญ่มีการบริการอินเทอร์เน็ตภายในร้านมาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี วัตถุประสงค์หลักเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า รองลงมาเพื่อใช้งานภายในร้าน บางครั้งร้านค้าก็มีการแสวงหาข้อมูลก่อนเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต แต่บางร้านก็ไม่ได้แสวงหาข้อมูลก่อนเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งข้อมูลที่แสวงหาได้มาจากอินเทอร์เน็ต โทรทัศน์/วิทยุและบุคคล ตามลำดับ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีการเปรียบเทียบข้อมูลโดยบางร้านตัดสินใจได้ตามคำฟังและบางร้านก็มีผู้อื่นช่วยในการตัดสินใจ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะสินค้ามีคุณภาพ ราคาถูกและมีความเหมาะสมผล ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองความคาดหวังของร้านค้า ร้านค้ามีความพอใจในการให้บริการและจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการเช่นเดียวกับตน

ผลการประเมินคุณภาพตามประเด็นคุณภาพบริการ (SERVQUAL) 5 ด้าน มีผลระดับความเห็นมาก (3.60) เพียงประเด็นเดียว คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ประเด็นอื่นๆ มีผลระดับความคิดเห็นปานกลาง เมื่อนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างกับขนาดร้านพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติเฉพาะ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพกับระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติสองประเด็น ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) และด้านความน่าเชื่อถือ หรือการไว้วางใจ (Reliability) ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในทุกประเด็น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Provision of Internet Service Stores on Nimmanhemim
Road, Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province

Author Mrs.Sopacha Nirothon

Degree Master of Arts (Political Economy)

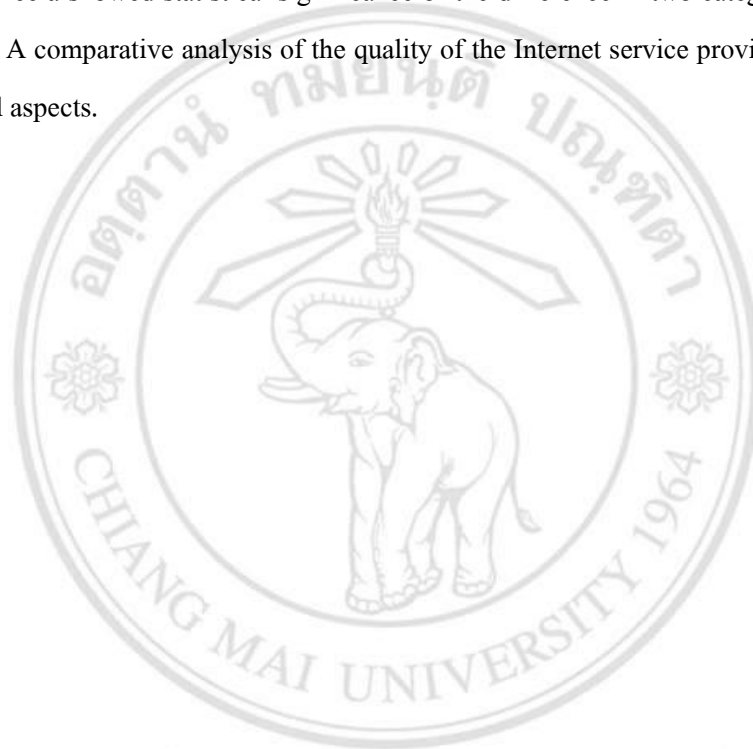
Advisory Committee Assoc. Prof. Dr.Kanchana Chokethaworn Advisor
 Assoc. Prof. Seksin Srivattananukulkit Co-advisor

ABSTRACT

This Independent Study entitled “The Provision of Internet Service Stores on Nimmanhemim Road, Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province” has the objectives of investigating the selection and evaluation of the quality of Internet services and analyzing and comparing the data to identify different issues so that the results could be used for the strategic plan for Internet services in the future. The research population consisted of 60 Internet service stores on Nimmanhemim Road, most of which were located on Soi 9, Soi 11 and Soi 13. The stores had capacities to take a maximum of 40 clients and opted for the services of TOT 3BB and True Online respectively. In the recent 1-3 years, the speed was around 6-10 MB. Internet services were considered significant to the service quality of the stores. Most of the stores provided Internet services for approximately 3 years. Their main purposes were to satisfy the clients followed by for their own use. Some stores had conducted a data survey before deciding to have the Internet service, but some had not. The information they searched came from the Internet, TV, radio and people respectively. The data was compared and the decision was made afterward. However, some stores made the decision by themselves or had other people help them make the decision. The reasons for choosing the services was because of the good quality, inexpensive cost and reasonable or suitable investment. The Internet service providers could respond to their clients’ expectations, while the stores were satisfied with the service and would likely recommend it to other.

providers could respond to their clients' expectations, while the stores were satisfied with the service and would likely recommend it to other.

The results of the quality assessment based on 5 categories of SERVQUAL showed that only one category ranked at a high level (3.60), which was the category about tangibles of the service while the rest were ranked at a moderate level. Analysis of the store size showed a statistical significance of the difference in terms of tangibles. The comparison of quality and duration of service showed statistical significance of the difference in two categories: tangibles and reliability. A comparative analysis of the quality of the Internet service providers showed no difference in all aspects.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved