



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อไทย.....	จ
บทคัดย่ออังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ค
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต.....	8
แนวทางการประกอบธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ต.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ.....	12
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix : 7P's).....	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ.....	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 51
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 51
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 52
	การทดลองเครื่องมือ..... 54
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 54
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 54
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 56
	ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต..... 57
	ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต..... 60
	ตอนที่ 3 ปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต..... 63
	ตอนที่ 4 ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต..... 68
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในความคิดเห็นที่มีต่อ การบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 76
	ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้ บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 102
	ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้ บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ..... 143
	ตอนที่ 8 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต..... 168
	ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคิดเห็นที่มีต่อ การบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ตกับระดับการตัดสินใจใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ต..... 192
	ตอนที่ 10 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 184



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	185
สรุปผลการวิจัย.....	185
อภิปรายผล.....	188
ข้อเสนอแนะ.....	189
บรรณานุกรม.....	191
ภาคผนวก.....	198
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	206



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินำ

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต.....	57
2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	60
3 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	61
4 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามวันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด.	61
5 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	62
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการวางแผนการให้บริการ.....	63
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการจัดการองค์การ.....	64
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการจูงใจให้บริการ.....	65
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการควบคุมการให้บริการ.....	66
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต ในภาพรวม.....	67
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านผลิตภัณฑ์.....	68
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านราคา.....	69
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านช่องทางการให้บริการ.....	70
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการส่งเสริมการให้บริการ.....	71
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านบุคลากร.....	72
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	73



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ต ด้านกระบวนการให้บริการ.....	74
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ต ในภาพรวม.....	75
19 การเปรียบเทียบปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามเพศ.....	76
20 การเปรียบเทียบปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามอายุ.....	77
21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	78
22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอายุ.....	79
23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	80
24 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	81
25 การเปรียบเทียบปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
26 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการ บริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็น ของผู้มาใช้บริการ ด้านการจูงใจให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	85
29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็น ของผู้มาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
30 การเปรียบเทียบปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามอาชีพ.....	87
31 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	88



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอาชีพ.....	89
33 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	90
34 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	91
35 การเปรียบเทียบปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	92
36 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	93
37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดการองค์กร จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	94
38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจใช้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	95
39 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมการให้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	96
40 การเปรียบเทียบปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	97
40 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	98
41 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	99
42 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับปัจจัยในความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	100



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในความคิดเห็นต่อการ บริหารจัดการ ด้านการควบคุมการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	101
45 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	102
46 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	103
47 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ.....	104
48 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามอายุ.....	105
49 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	105
50 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	106
51 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ.....	107
52 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ.....	107
53 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	108
54 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา...	109
55 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	110
56 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	111
57 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	112
58 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	113



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
59 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	113
60 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของ ผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	114
61 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของ ผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	115
62 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	116
63 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ.....	117
64 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ.....	118
65 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	118
66 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	119
67 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ.....	120
68 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ.....	120
69 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	121
70 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิก ในครอบครัว.....	122
71 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	123
72 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	124



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
73 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	125
74 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	126
75 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	127
76 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	128
77 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	129
78 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน...	130
79 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	131
80 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	132
81 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	133
82 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	134
83 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	135
84 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	136



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
85 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	137
86 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามประเภท การใช้บริการ.....	138
87 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	140
88 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	140
89 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของ ผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	141
90 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	142
91 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม จำแนกตามประเภท การใช้บริการ.....	143
92 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของ ผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	144
93 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	145
94 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	146
95 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	147
96 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	147



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
97 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	148
98 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	149
99 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	149
100 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	150
101 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ....	151
102 การเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง...	152
103 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	153
104 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	154
105 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	155
106 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	155
107 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	156
108 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	157
109 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	158
110 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทการให้บริการ.....	159
111 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	160



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
112 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด.....	160
113 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	161
114 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทการใช้บริการ.....	162
115 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	163
116 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด.....	164
117 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	165
118 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับประเภทการใช้บริการ.....	166
119 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	167
120 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับวันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด.....	168
121 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	169
122 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทการใช้บริการ.....	170
123 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	171
124 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด.....	172
125 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	173
126 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับประเภทการใช้บริการ.....	174
127 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	175
128 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับวันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด.....	176
129 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	177
130 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับประเภทการใช้บริการ.....	178
131 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	179
132 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับวันที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด.....	180
133 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับค่าใช้จ่ายต่อครั้ง.....	181
134 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ตกับระดับการตัดสินใจใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ต.....	182
135 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	184



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
---	-------------------------	---