

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย

ในยุคของสังคมข่าวสารเช่นในปัจจุบัน ทุกคนส่วนใหญ่ยอมรับและเห็นว่า ข้อมูลข่าวสาร นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ใช้เป็นส่วนประกอบสำคัญในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือภาคเอกชน ขณะที่เทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคมที่ทันสมัย ทำให้ข้อมูลเหล่านี้สามารถ เผยแพร่ไปยังช่องทางต่างๆมากขึ้น การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ก็เป็นทางหนึ่งที่มีบทบาท และความสำคัญเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ดังกล่าว เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้โดยง่ายและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรป เอเชีย ออสเตรเลีย แอฟริกา หรือแม้กระทั่งแอนตาร์กติก เครือข่ายย่อยเหล่านี้เชื่อมเข้าหากันภายใต้หลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ถ้าจะพิจารณาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด ครอบคลุมพื้นที่กว้างที่สุด มีอัตราขยายตัวเร็วที่สุด และมีสมาชิกภายในมากที่สุด และเครือข่ายนี้ทำให้แทบทุกมุมโลก ใ้เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เราเรียกระบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้ว่า “ระบบอินเทอร์เน็ต” (Internet)

#### การเติบโตของอินเทอร์เน็ต

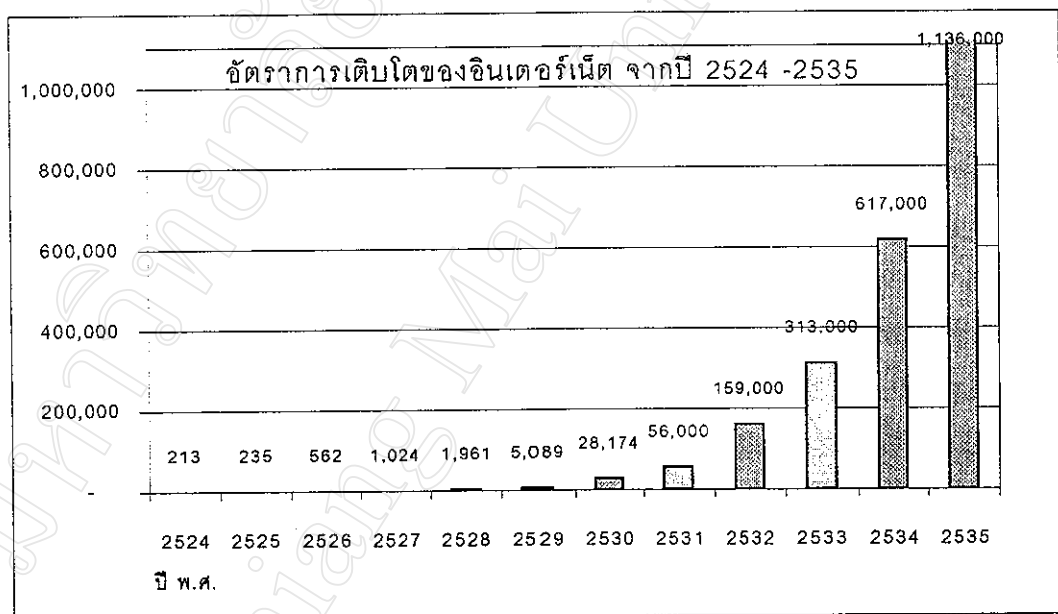
จำนวนของโฮสต์ในระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการบันทึกไว้ พบว่ามีการเติบโตขึ้นเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และจะมีโฮสต์และผู้ใช้รายใหม่ๆเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อนหน้านี้มีการบันทึกไว้ว่าจำนวนโฮสต์ในอินเทอร์เน็ตนั้น มีรวมกัน 213 โฮสต์ และในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2529 มีโฮสต์เพิ่มขึ้นเป็น 1,024 โฮสต์ และเมื่อต้นปี พ.ศ. 2536 ที่ผ่านมามีจำนวนโฮสต์ในอินเทอร์เน็ตมียอดพุ่งขึ้นไปกว่า 1,000,000 โฮสต์ และจำนวนโฮสต์ในอินเทอร์เน็ตนั้นตั้งแต่ปี 2524-2535 มีการขยายตัวขึ้นไปแบบเอ็กโปเนนเชียล ดังแผนภาพที่ 1<sup>1</sup>

จากการเติบโตของโฮสต์ในอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่าตัวในทุกๆปี และยังคงเพิ่มขึ้นไม่หยุดยั้ง อัตราเติบโตนี้มีปัจจัยหนุนอยู่หลายประการ แต่อาจจำแนกเฉพาะปัจจัยสำคัญหลักได้ 5 ประการ คือ

<sup>1</sup> รมณี สิริโต และคณะ, “เปิดโลกอินเทอร์เน็ต”, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิจิตรคุณธรรม จำกัด (มหาชน) 2537) หน้า 7-8

1. การผนวกโปรโตคอลทีซีพี/ไอพีบนยูนิคซ์ในปี พ.ศ. 2526
2. ราคาของไมโครโปรเซสเซอร์ที่ถูกลงนับตั้งแต่ราวปี พ.ศ. 2526
3. เส้นใยนำแสงมีราคาถูกลงตั้งแต่ราวปี พ.ศ. 2527
4. กำเนิดของ เอ็นเอสเอฟเน็ตและการสร้างเครือข่ายส่วนภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529
5. การใช้ระบบชื่อโดเมนนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529

จำนวนโฮสต์โดยประมาณในเดือนมกราคม พ.ศ. 2536 คาดว่ามีถึงหนึ่งล้านแปดแสนเครื่อง หากประเมินว่าโฮสต์หนึ่งมีผู้ใช้เฉลี่ยราย 5-10 ราย (เฉลี่ยโดยคำนึงถึงเครื่องระดับเล็ก เช่น พีซีหรือสถานีงานซึ่งมีจำนวนมากว่าเครื่องระดับใหญ่) ก็จะพอประมาณได้ว่ามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกอยู่ราว 7.5 ล้าน ถึง 15 ล้านคน



แผนภาพที่ 1 อัตราการเติบโตของอินเทอร์เน็ตจากปี พ.ศ. 2524 ถึง 2535

### อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

การต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยมีจุดกำเนิดมาจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัย หรือที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตแคมปัสเน็ตเวิร์ค (Intercampus Network) เครือข่ายดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec:เนกเทค) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 โดยขั้นแรกมีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่างๆเข้าด้วยกันคือ

กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ จนกระทั่งต่อมาได้เชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตโดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2536<sup>2</sup>

การดำเนินการในระยะแรกเป็นการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของ 4 หน่วยงานเข้าด้วยกัน ซึ่งได้แก่ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม (MOSTE) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU) สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง (KMITL) โดยใช้โปรโตคอล X.25 พร้อมกับใช้ดาต้าเน็ตแทนการเช่าสาย กิจกรรมในช่วงแรกคือโครงการสารสนเทศห้องสมุด 13 มหาวิทยาลัย และการบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งพบว่าโครงการหลังนั้นเป็นกิจกรรมที่เด่นชัดกว่ามาก เพราะมีการดำเนินงานอย่างจริงจัง และต่อมามีการจัดตั้งเป็นกลุ่มในนามของไทยสาร (THAISARN: Thai Social/scientific, Academic and Research Network) และได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยและบริษัทเอกชนหลายแห่ง อีกทั้งได้รับความสนับสนุนจาก ARRnet ของประเทศออสเตรเลีย ในการแลกเปลี่ยนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับต่างประเทศ

ในระยะต่อมามีการเชื่อมโยงจากสถาบันต่างๆเพิ่มอีก 9 แห่งคือ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และทบวงมหาวิทยาลัย

ในระหว่างการเตรียมการดำเนินงานในโครงการในช่วงนี้ได้มีแนวความคิดที่จะสร้างเครือข่ายที่เป็นสากลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้การสร้างและขยายเครือข่ายสามารถทำได้ในงบประมาณที่มีอยู่ ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์ได้สะดวก ดูแลง่ายและเรียนรู้ได้เร็ว จึงมีการปรับเปลี่ยนจากเดิมที่ใช้ระบบ X.25 มาเป็นโปรโตคอลทีซีพี/ไอพี โดยใช้ระบบยูนิคซ์ซึ่งมีโปรโตคอลนี้อยู่ภายในแล้ว

ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2537 มีเครือข่ายที่ต่อเชื่อมกับไทยสาร ไปยังต่างประเทศอีก 2 แห่งคือ ที่เนกเทคและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทางออกทั้งสองเป็นเสมือนเส้นทางสำรองซึ่งกันและกันหากเกิดปัญหากับเส้นทางใดเส้นทางหนึ่ง<sup>3</sup>

(ประชาชาติธุรกิจฉบับพิเศษ, 2539: 25) อินเทอร์เน็ตเริ่มแพร่หลายมากขึ้นในปี พ.ศ. 2537-2538 เนื่องจากมีเอกชนสนใจที่เข้ามาเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ โดยบริษัทที่ให้บริการแห่งแรก คือ บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญบริหารธุรกิจ (เอแบค) นอกจากนี้อิทธิพลและกระแสความตื่นตัวจากต่างประเทศทั่วโลก ทำให้มีเอกชนหลายรายสนใจขอเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตามมาอีกจำนวนมาก

<sup>2</sup> สมนึก คีรีโต และคณะ, "เปิดโลกอินเทอร์เน็ต", (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2537) หน้า 157

<sup>3</sup> สมนึก คีรีโต และคณะ, "เปิดโลกอินเทอร์เน็ต", (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2537) หน้า 157-158

จากกระแสอินเทอร์เน็ตที่ตื่นตัวขึ้นอย่างมาก จึงทำให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) มีนโยบายเปิดเสรีอินเทอร์เน็ต และให้อนุมัติเอกชน ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider ISP) ซึ่งมีผู้เข้ามาขออนุญาตดำเนินการในเวลานี้รวมทั้งสิ้นแล้ว 15 ราย<sup>4</sup> โดย กสท. จะเข้าถือหุ้นทุกบริษัทในสัดส่วน 35 % ซึ่งประกอบด้วย

1. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (Internet (Thailand) Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ I-Net
2. บริษัทเคเอสซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต (KSC Commercial Internet Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Internet KSC
3. บริษัทล็อกซเลย์ อินฟอร์เมชัน (ล็อกซอินโฟ) จำกัด (Loxley Information) ในเครือล็อกซเลย์ ภายใต้ชื่อ Internet Loxinfo
4. บริษัทอินโฟแอคเซส (อินโฟนิวส์) จำกัด (Info Access Co., Ltd.) ในเครือวิบูลจักร ภายใต้ชื่อ InfoNews
5. บริษัทสามารท อินโฟเน็ต จำกัด (Samart Infonet Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Samart Cybernet
6. บริษัทเอนิว คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในกลุ่มบริษัทแอดวานซ์ รีเสิร์ช (เออาร์) (A-Net Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ A-net
7. บริษัท เอเชีย อินโฟเน็ต จำกัด (Asia Infonet Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Asianet
8. บริษัท ซีเอส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (CS Communications Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ CS Internet
9. ดาต้า ลายไทย จำกัด (Data Line Thai Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Linethai Internet Service
10. ฟาร์อีส อินเทอร์เน็ต จำกัด (Far East Internet Co., Ltd.)
11. บริษัท ไอเดียเน็ต จำกัด (Idea Net Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Idea Net(IDN)
12. บริษัท แจสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด (Jasmine Internet Co., Ltd.) ในเครือของ Jasmine International Group Internet Art Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Ji-Net
13. บริษัท เวิร์ดเน็ต แอนด์ เซอร์วิสเซส จำกัด (WorldNet & Services Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Apricot
14. บริษัทเอเชีย แอกเซส จำกัด (Asia Access Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Asia Access

<sup>4</sup>ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต."คอมพิวเตอร์บุคเคซ" (ปีถัดหลัง มกราคม 2543) : 225

15. บริษัทสยาม โกลบอล แอคเซส จำกัด (Siam Global Access Co., Ltd.) ภายใต้ชื่อ Siam-Net (SGA)

(พระราชบัญญัติธุรกิจฉบับพิเศษ, 2539 : 5) เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตได้เปิดบริการข้อมูล ข่าวสาร และบทความทางด้านต่างๆ หลากหลายสาขา นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการให้บริการได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ( Electronic -Mail : e-mail )

เป็นการรับส่งข้อความที่มีขั้นตอนคล้ายกับการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ แต่เป็นระบบอัตโนมัติผ่านทางคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้ใช้งานที่อยู่ภายในอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายอื่นที่เชื่อมกับอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก

2. การขนถ่ายแฟ้มข้อมูล ( File Transfer Protocol : FTP )

แฟ้มข้อมูล และ โปรแกรมต่างๆ เป็นบริการสำคัญอีกประการหนึ่งในอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อช่วยให้มีการพัฒนางานสำหรับการวิจัยมากขึ้น แฟ้มที่ให้ถ่ายโอนนั้นมีข้อมูลทั่วโลก ข่าวสารประจำวัน บทความ รวมถึงโปรแกรมบนเครื่องต่าง ๆ ที่อนุญาตให้นำไปใช้ได้ฟรี เพื่อให้ผู้ใช้บริโภคนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ โดยในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะมีโปรแกรมที่ใช้สำหรับการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลไว้บริการ ซึ่งเรียกว่า FTP

3. ใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น (Telnet)

ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบอื่นในที่ห่างไกล ซึ่งมีโปรแกรมหรือบริการนอกเหนือไปจากเครื่องที่ใช้อยู่ การสั่งให้โปรแกรมทำงานได้บนอีกเครื่องหนึ่งหรือคำสั่ง Telnet นั้น ช่วยให้ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปที่เครื่องนั้น

4. บริการค้นหาไฟล์ และฐานข้อมูล (Archie, Gopher, WAIS, WWW)

ในเครือข่ายมีคอมพิวเตอร์และแฟ้มข้อมูลเป็นจำนวนมาก จึงเป็นเรื่องที่ยากในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการในอินเทอร์เน็ตจึงมีโปรแกรมอำนวยความสะดวกช่วยในการค้นหาแฟ้ม และฐานข้อมูล

5. กลุ่มสนทนา และข่าวสาร (Talk, IRC)

เนื่องจากมีผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากทั่วโลก จึงมีการจัดแบ่งกลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ผ่านทางระบบเครือข่าย

## อินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามามีบทบาท และเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น ความต้องการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจึงเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการแข่งขันรุนแรงขึ้นในธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตนี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการให้บริการอินเทอร์เน็ต ได้ขยายธุรกิจ ออกมายังภูมิภาคต่างๆรวมถึงจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

ผู้ที่เริ่มเข้ามาให้บริการอินเทอร์เน็ตทางธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ 4 ราย คือ บริษัท ลีอกซ์ เบลีย์ อินฟอร์เมชั่น เซอร์วิส จำกัด บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด บริษัท สามารท ไซเบอร์เน็ต จำกัด ในนามของ บริษัท ลานนา คอมพิวเตอร์ ซัพพลาย จำกัด และ บริษัท เชียงใหม่ อินเทอร์เน็ต จำกัด ในขณะที่ตลาดของอินเทอร์เน็ตเริ่มเติบโตขึ้นอย่างมาก เกิดการแข่งขันกันสูงขึ้น ผู้ให้บริการจึงใช้กิจกรรมทางการตลาดต่างๆ ที่ต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นและดึงดูดความสนใจ ซึ่งจะ เป็นผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่จะเลือกใช้บริการ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าจึงได้ ศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน ความพึงพอใจที่เกิดกับผู้ใช้บริการ และปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่

### 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

การศึกษานี้เรื่อง “ปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่” คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้คือ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และระบบอินเทอร์เน็ตในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ