

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนในด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์จะได้รับประโยชน์อย่างอนกอนันต์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกับคนได้ทั่วโลกโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนับวันจะมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทุกกลุ่ม เช่น นักเรียน นักศึกษา อินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อสำคัญในการเรียนรู้ การศึกษา ค้นคว้าข้อมูล เปรียบได้กับเป็นห้องสมุดไร้พรมแดน แต่หากเป็นนักธุรกิจ อินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อสำคัญของธุรกิจในการบริหาร การจัดการ และการตลาด และสำหรับบุคคลทั่วไป อินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อบันเทิงที่เต็มไปด้วยสาระ ความรู้ ให้เลือกชมได้อย่างเพลิดเพลิน แม้แต่ยักษ์ใหญ่ของธุรกิจสื่อบันเทิงอย่าง Time Warner ยังต้องหันมามองธุรกิจนี้ และพ่วงรวมกิจการกับ America Online (AOL) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ใหญ่ที่สุดในสหรัฐ ในอนาคตอันใกล้สื่อบันเทิงต่างๆ ทั้ง Movies on Demand, Online Radio Station และ Interactive TV จะถูกรวมอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนี้ทั้งหมด¹

สำหรับประเทศไทย อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง จากเดิมที่มีใช้กันอยู่เฉพาะในสถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการเพียงไม่กี่แห่งเท่านั้น จนกระทั่งปลายปี พ.ศ.2537 การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ร่วมมือกับบริษัทเอกชนที่สนใจร่วมลงทุนเปิดศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตขึ้น² ทำให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยกระจายตัวออกสู่วงกว้าง บริษัทต่างๆ และบุคคลที่สนใจสามารถเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น การขยายตัวในวงการอินเทอร์เน็ตจึงกระจายไปอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าตัว บุคคลทั่วไปที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ก็สามารถทำได้โดยการไปสมัครเป็นสมาชิกกับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันนี้มีอยู่มากมายและมีสาขาครอบคลุมจังหวัดหลักๆทั่วประเทศไทย โดยผู้ที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ และโมเด็มในการเชื่อมต่อ รวมทั้งจะต้องเสียค่าสมาชิกรายเดือนในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้กับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ที่ต้องการเล่นอินเทอร์เน็ตจะต้องมีต้นทุนส่วนหนึ่งดังกล่าว ทางเลือกอีกทางสำหรับผู้ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และ

¹ Kevin M.Savetz. *Your Internet Consultant – The FAQs of Life Online* : Sams, 1994. : 3.

² Danial Okrent. "AOL-Time Warner Merger". *TIME*. (January 24,2000) : 30.

³ ดัน ดันท์สุทธีวงศ์ สุพจน์ ปุณณชัยยะ และสุวัฒน์ ปุณณชัยยะ. *รอบรู้ Internet และ World Wide Web*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, 2539. : 38.

โมเด็มแต่ต้องการที่จะเล่นอินเทอร์เน็ต สามารถให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต หรือ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ซึ่งปัจจุบันมีกระจายอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยว และสถาบันการศึกษา ซึ่งร้านประเภทนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก จากนักศึกษาและบุคคลทั่วไป เนื่องจากมีค่าเช่าชั่วโมงที่ถูกกว่าการเป็นสมาชิกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยตรง และไม่ต้องมีการลงทุนซื้อคอมพิวเตอร์และโมเด็ม

การให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ในระยะแรกมีกระจายอยู่ตามจุดที่เป็นแหล่งรวมของนักท่องเที่ยวเพื่อให้บริการในการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งคิดค่าใช้บริการเป็นนาที โดยราคาค่าบริการอยู่ที่ 1-2 บาทต่อนาที ต่อมามีการขยายไปยังบริเวณสถาบันการศึกษาสำคัญ เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ และเป็นที่นิยมจากกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักศึกษา สืบเนื่องจากการเปิดร้านอินเทอร์เน็ตในย่านสถานศึกษาสำคัญๆเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีการแข่งขันด้านต่างๆ โดยเฉพาะราคาค่าบริการ จนกระทั่งปัจจุบันค่าบริการของร้านอินเทอร์เน็ตในย่านสถานศึกษาได้ลดลงเป็นชั่วโมงละ 15-20 บาท⁴ รวมทั้งปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่างมีได้มีนโยบายให้นักศึกษามีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสำคัญ มีการลงทุนเชื่อมต่อเครือข่ายระหว่างคณะต่างๆ และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการในจุดสำคัญทั่วสถานศึกษา ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาตื่นตัวเรื่องอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

จากการที่ผู้ศึกษาทำการสำรวจ ปัจจุบันร้านอินเทอร์เน็ตในเชียงใหม่มีไม่น้อยกว่า 50 ร้าน เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตท่ามกลางการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ผู้ศึกษาจึงสนใจ ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าของร้านอินเทอร์เน็ต ในการพิจารณาวางแผนการตลาด ปรับปรุงแก้ไขระบบการดำเนินการหรือจัดหาบริการเสริม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้สนใจลงทุนในกิจการร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชาวไทย ในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

⁴ วิลาสิณี วงศ์บุญตัน. เจ้าของร้าน Pn-Net จังหวัดเชียงใหม่. สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2542.

2. เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่จะลงทุนในกิจการร้านอินเทอร์เน็ต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University