

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจในทุก อุตสาหกรรม อินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริโภคข้อมูลข่าวสารให้กับโลกยุคใหม่โดยเฉพาะในด้านการค้าและเศรษฐกิจ (World news economy) เนื่องจากคุณสมบัติการรับส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมทั่วโลก อินเทอร์เน็ตได้ทำลายอุปสรรคในเรื่องระยะทางและระยะเวลา อินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำธุรกิจและบริการทั่วโลก ซึ่งยุคของข่าวสารข้อมูลที่ถูกส่งผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้รับข้อมูลข่าวสารได้รับข้อมูลรวดเร็วอันจะส่งผลถึงความสามารถของธุรกิจในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

ธุรกิจในประเทศไทยใช้เทคโนโลยีทางด้านอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารและแข่งขันด้านธุรกิจกับประเทศอื่นทั่วโลก ในปี พ.ศ.2536 มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 1,464 คนเท่านั้น และเพิ่มขึ้นเป็น 2 ล้านคนในปี พ.ศ.2544 จากผลการสำรวจโดยบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด คาดว่าในปี พ.ศ.2545 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในประเทศจะสูงขึ้นเป็น 4.5 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.3 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ¹ เห็นได้ว่าปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยนั้นมีการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นในลักษณะรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยที่สำคัญคือ อินเทอร์เน็ตได้อำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารให้กับผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ในรูปองค์กร ราชการ ธุรกิจเอกชน และบุคคลทั่วไป

การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปนิยมใช้เว็บไซต์(Web Site)และอีเมล(e-mail) เป็นเครื่องมือหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เว็บไซต์ ซึ่งหมายถึงการแสดงข้อมูลข่าวสารทั้งในแบบรูปภาพ(Graphic)และเสียง(Audio)² องค์กรธุรกิจในปัจจุบันจำนวนไม่น้อยเลือกใช้เว็บไซต์เป็น

¹ อีน กุวัรวรรณ, “แนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตโลก และนวัตกรรมที่รอการเติบโต”, Internet Magazine (2545) : 40.

² ภาสกร ไหลสกุล, อินเทอร์เน็ตทำงานอย่างไร (กรุงเทพฯ : บริษัท โปรวิชั่น จำกัด, 2539), หน้า 72.

เครื่องมือในการสื่อสารกับผู้บริโภคและลูกค้า เช่น การใช้เว็บไซต์เพื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตัวสินค้าและองค์กรธุรกิจเอง ดังจะเห็นได้จากการใช้เว็บไซต์ของบริษัทขนาดใหญ่ เช่น บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (มหาชน) จำกัด (www.dtac.co.th) ใช้เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ตัวสินค้าและบริการให้ข้อมูลกับลูกค้าของบริษัท เดลล์ คอมพิวเตอร์ คอปอเรชั่น (www.dell.com) ใช้เว็บไซต์เพื่อการขายสินค้า หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ (www.dailynews.co.th) ใช้เว็บไซต์เพื่อการให้บริการข่าวสารข้อมูลแก่บุคคลทั่วไป บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (www.bangkokairport.org) ใช้เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร

ปัจจุบันบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนการค้ากับกรมทะเบียนการค้าจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 7,562 ราย³ หากพิจารณาการใช้งานเว็บไซต์ของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่จะเห็นได้ว่า เฉพาะธุรกิจที่มีการจดทะเบียนโดเมนเนมของตนเองผ่านบริษัท ที.เอช.นิค จำกัด ซึ่งดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name) ในประเทศไทย มีจำนวน 75 ราย (www.thnic.net)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงน่าสนใจที่จะศึกษาถึงการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทำความเข้าใจถึงความต้องการของกลุ่มธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดในการใช้งานเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการออกแบบเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างแท้จริง ซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มจำนวน การสร้างเว็บไซต์ของกลุ่มบริษัทดังกล่าว อันจะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของการใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

³ บริษัท ที.เอช.นิค, 2545. “.co.th.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.all.in.th/comain.html> (29 สิงหาคม 2545).

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ คาดว่าสามารถใช้เป็นแนวทางในการ

1. ทราบกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของบริษัทจำกัด ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
3. ใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริการของธุรกิจที่ให้บริการออกแบบเว็บไซต์เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

เว็บไซต์ (Web Site) หมายถึง รูปแบบที่แสดงผลแบบไฮเปอร์เท็กซ์ที่เชื่อมโยงจากข้อมูลชุดหนึ่งไปสู่ข้อมูลอีกชุดหนึ่ง ซึ่งอาจอยู่ในศูนย์บริการข้อมูลเดียวกันหรือต่างศูนย์กัน ซึ่งข้อมูลใน เว็บไซต์มีทั้งข้อความปกติหรือแบบมัลติมีเดียที่ประกอบด้วย ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง⁴

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บริการออกแบบเว็บไซต์ หมายถึง กิจกรรมที่ธุรกิจให้บริการออกแบบเว็บไซต์ จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการออกแบบเว็บไซต์

⁴ ภาสกร ไหลสกุล, อินเทอร์เน็ตทำงานอย่างไร, หน้า 11