

บทที่ 3

ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยความเป็นไปได้ในการลงทุน ธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต เป็นการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการลงทุนทำธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยมีการนำทฤษฎีมาใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นไปได้ของการลงทุน

ทฤษฎีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

การศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการลงทุน ธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องการทำธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต

เนื่องจากร้านบริการอินเทอร์เน็ตนั้นจะมีการใช้คอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงจุดเดียวของร้านหรือที่เรียกกันว่าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น มีลักษณะสำคัญ คือ ต้องให้เครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมกันเป็นระบบเครือข่าย (LAN: Local Area Network) มีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยอาจมีการเชื่อมต่อกับสายโทรศัพท์ระบบดิจิทัลหรือบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN :Integrated Services Digital Network) และการแชร์อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในวงเครือข่าย นอกจากนี้เรื่องอินเทอร์เน็ตโดยตรงแล้วยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

ดังนั้นจึงแบ่งเนื้อหาของอินเทอร์เน็ตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับร้านอินเทอร์เน็ตแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. การติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต
2. บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (Integrated Services Digital Network : ISDN)
3. ระบบแชร์อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในวงเครือข่าย
4. พระราชบัญญัติและกฎหมายควบคุมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต

1. การติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต

เมื่อร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง จึงจำเป็นต้องมีการเชื่อมต่อกันเป็นระบบเครือข่าย LAN หรือ Local Area Network เพื่อแชร์ทรัพยากรต่าง ๆ ให้ใช้ร่วมกันได้ ซึ่งหากต่อเข้าเป็นระบบเครือข่ายร่วมกัน จะสามารถเข้าอินเทอร์เน็ตพร้อมกันได้โดยใช้โมเด็มตัวเดียว เลขหมายสมาชิกชุดเดียว สายโทรศัพท์เบอร์เดียว นอกจากนี้ยังใช้เครื่องพิมพ์และใคร่พิมพ์ชุดเดียวกันได้อีกด้วย

ระบบเครือข่ายที่ร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบเครือข่ายแบบดาว (Star) ซึ่งมีข้อดีคือ⁸

1. ไม่จำเป็นต้องมีเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Server) ทุกเครื่องที่ต่อเข้าระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติทุกประการทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เครื่องพิมพ์ที่จะแชร์ใช้ร่วมกันนั้นสามารถนำไปต่อไว้ที่เครื่องใดก็ได้ (หากต่อไว้กับเครื่องที่มีประสิทธิภาพสูงก็จะดี)
3. เหมาะสำหรับระบบเล็กหรือปานกลางที่มีคอมพิวเตอร์ไม่เกิน 20 เครื่อง ระยะห่างระหว่างเครื่องไม่เกิน 100 เมตร
4. สามารถแชร์โมเด็มและอินเทอร์เน็ตให้ใช้พร้อมกันทุกเครื่องได้ (เครื่องแม่ต้องต่อเข้าอินเทอร์เน็ตไว้ด้วย) โดยทุกเครื่องแยกอิสระในการใช้ เช่น เข้าเว็บแยกกันได้ เป็นต้น
5. หากมีเครื่องหนึ่งเครื่องใดปิดหรือไม่ทำงานระบบและเครื่องอื่นๆ ยังสามารถทำงานได้ตามปกติ
6. ใช้กับวินโดวส์ 95 98 หรือ 2000 ได้
7. เครื่องรุ่นเก่าที่ยังไม่เสีย เช่น เครื่องรุ่น 486 สามารถนำมาเข้าระบบได้เช่นกัน
8. สามารถแชร์ใช้ไฟล์ โฟลเดอร์ และใคร่พิมพ์ซีดีรอม ร่วมกันได้ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย
9. การดูแลระบบค่อนข้างง่าย ค่าใช้จ่ายต่ำเนื่องจากไม่ต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญสูง

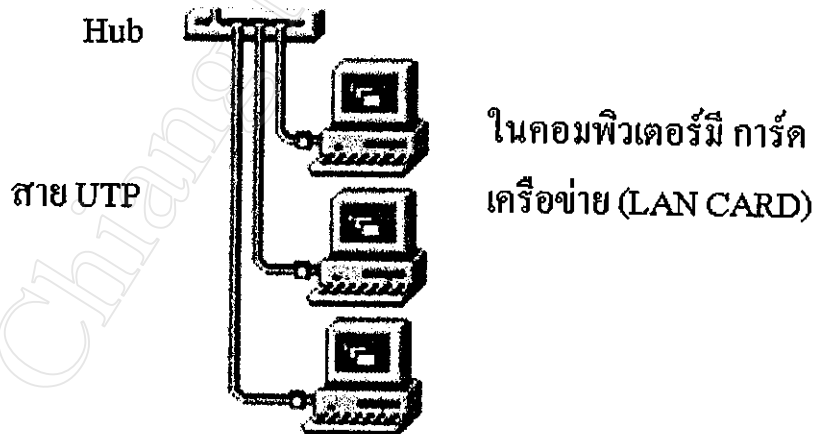
⁸ กอบเกียรติ สระอุบล, การติดตั้งระบบเครือข่ายและการแชร์อินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสำนักพิมพ์ฟิลิกส์เซ็นเตอร์, 2545), หน้า 14.

อุปกรณ์ในระบบเครือข่าย⁹

1. การ์ดเครือข่าย (Ethernet Adapters) การ์ดเครือข่ายมีชื่อเรียกหลายอย่าง เช่น Network Adapter, Ethernet Adapter และ NIC (Network Interface Card) หรือการ์ดแลน เป็นอุปกรณ์ที่สำคัญที่ทำหน้าที่สื่อสารระหว่างเครื่อง ปัจจุบันเป็นแบบ Plug and Play เสียบเข้าไปในสล็อตแล้วบูตเครื่องใหม่ หลังจากนั้นคอมพิวเตอร์จะตรวจพบอุปกรณ์ที่ติดตั้งเข้ามาใหม่ทันที ทำให้ติดตั้งโปรแกรมไดรเวอร์ง่าย

2. สายสัญญาณและขั้วต่อ ระบบเครือข่ายแบบดาวจะใช้สายคู่ตีเกลียวหรือ Twisted Pair Cable หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าสาย UTP หรือ STP ซึ่งหากเครื่องหนึ่งเครื่องใดสายหนึ่งสายใดหลุดหรือต้องเคลื่อนย้าย ระบบเครือข่ายทั้งวงยังทำงานได้ปกติ และเมื่อกลับเข้ามาเสียบสายใหม่แล้ว ก็สามารถร่วมวงได้ทันทีไม่ต้องบูทระบบใหม่ ขั้วต่อแบบ RJ-45 มีลักษณะคล้ายขั้วโทรศัพท์ตามบ้านแต่มีขนาดใหญ่กว่า ซึ่งขั้วต่อแบบ RJ-45 กับสาย UTP นั้นจะมีสัญญาณรบกวนน้อยส่วนที่เดินสายไว้ยาวเกินเพื่อไว้สามารถม้วนเก็บได้

3. ฮับ (HUB) คือ อุปกรณ์ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำหน้าที่ เป็น MultiPlexer สำหรับควบคุมการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายไม่ให้ข้อมูลวิ่งชนกัน Hub มีผลต่อความเร็วโดยรวมของระบบมากที่สุด



ตัวต่อระหว่างคอมพิวเตอร์กับฮับ เรียกว่า หัว RJ -45

ภาพ 3-1 การเชื่อมเครือข่ายแบบดาว

⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 77.

2. บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (Integrated Services Digital Network : ISDN)

ISDN¹⁰ คือ โครงข่ายโทรคมนาคมความเร็วสูงในระบบดิจิทัลที่สามารถส่งทั้งสัญญาณภาพ เสียง และข้อมูลต่าง ๆ ร่วมไปในสายเส้นเดียวกัน และสามารถเชื่อมต่อกับโครงข่ายโทรศัพท์ในปัจจุบัน (PSTN) รวมทั้งการเชื่อมต่อกับโครงข่ายส่วนบุคคลอื่น (Private Network) เพื่อติดต่อกับผู้ใช้บริการรายอื่นได้ทั่วประเทศ

คุณสมบัติพิเศษของ ISDN¹¹

1. ความน่าเชื่อถือ เป็นข้อมูล Digital ทั้งหมดตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางคือ อุปกรณ์สื่อสารของผู้ใช้บริการไม่ต้องมีการแปลงสัญญาณ (Conversion) ทำให้ความเพี้ยนของสัญญาณจะมีน้อยมากตลอดจนสิ่งรบกวน (Noise) ก็จะลดลงด้วย ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่รับส่งในโครงข่าย ISDN มีความถูกต้อง ไว้วางใจได้สูงกว่าระบบเดิม

2. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ด้วยความเร็ว 64 Kbps ต่อวงจรทำให้สามารถรับส่งสัญญาณเสียง ภาพ ตัวอักษรในปริมาณมากและรวดเร็วกว่าเดิม

3. ความสะดวกในการติดตั้งอุปกรณ์ใช้งาน คู่สาย ISDN 1 คู่สาย สามารถรองรับการติดตั้งอุปกรณ์ปลายทางได้สูงสุด ถึง 8 เครื่อง ซึ่งผู้ใช้บริการ ISDN นอกจากจะติดตั้งอุปกรณ์ปลายทางบางส่วนสำหรับใช้งานปัจจุบันแล้วยังเผื่อสำรองการใช้งานในอนาคตได้อีก โดยการติดตั้งปลั๊ก ISDN ไว้ในที่ต่าง ๆ

4. ความสะดวกในการบำรุงรักษา การเดินสายภายในสำนักงานของผู้ใช้บริการ จะเป็นระเบียบเรียบร้อยยิ่งขึ้น ไม่มีปัญหาว่าสายโทรศัพท์ สายโทรเลข สายคอมพิวเตอร์ หรือต่อสายเชื่อมโยงกับอุปกรณ์อื่น ๆ จะพันระเกะระกะ และบางครั้งแยกไม่ออกว่าเป็นสายจากเครื่องใด แต่คู่สาย ISDN จะลดสายจากอุปกรณ์ต่าง ๆ เหลือเพียงเส้นเดียว ไม่กระทบต่อการใช้งานและ สะดวกในการบำรุงรักษาภายหลัง

5. ความสามารถในการเชื่อมต่อกับโครงข่ายอื่น ๆ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการอื่น ๆ ได้ทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ โทรสาร เทเล็กซ์ เทลเท็กซ์ เครื่องคอมพิวเตอร์

¹⁰ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, ISDN เทคโนโลยีใหม่ล่าสุดของระบบโทรคมนาคม (กรุงเทพมหานคร : กองการพิมพ์องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2545), หน้า 1.

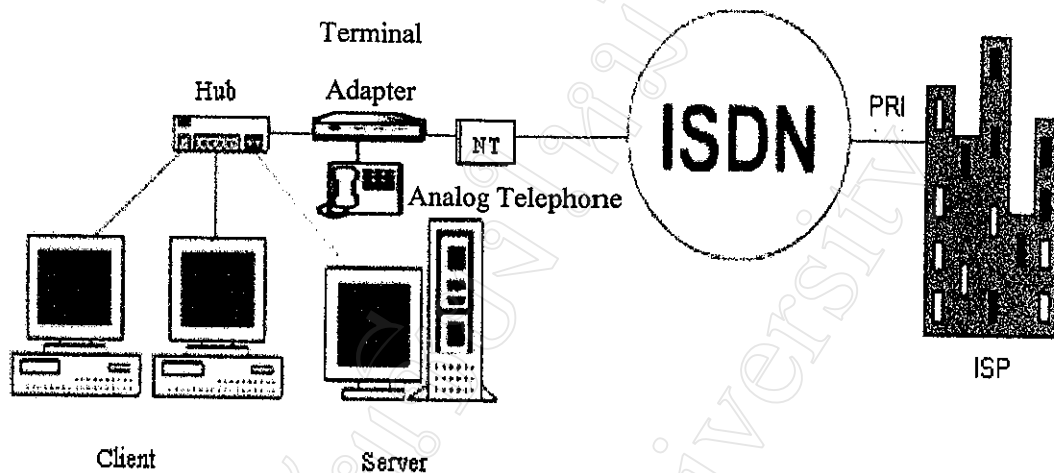
¹¹ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), "ISDN", [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา <http://www.tot.co.th> (6 กันยายน 2545).

เนื่องจากโครงข่าย ISDN เป็นโครงข่ายเอนกประสงค์สำหรับทุกบริการ และสามารถเชื่อมต่อโครงข่ายส่วนบุคคลอื่นๆ ได้ทั่วประเทศ

รูปแบบของบริการ ISDN ที่เหมาะสมกับร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต¹²

ISDN แบบเบสิก (Basic Access Interface หรือ BAI) เป็นรูปแบบการให้บริการแก่ผู้เช่าด้วยคู่สายโทรศัพท์ธรรมดา จากชุมสาย ISDN ถึงอุปกรณ์ปลายทาง แต่คู่สายเพียง 1 คู่สายนี้ จะแตกต่างจากบริการของโทรศัพท์ธรรมดา คือ โครงสร้างช่องสัญญาณของบริการชนิดนี้ ประกอบด้วยช่องสัญญาณ B 2 ช่องสัญญาณ มีอัตราเร็วในการรับส่งช่องละ 64 Kbps และช่องสัญญาณ D อีก 1 ช่องสัญญาณ มีอัตราเร็วในการรับส่ง 16 Kbps (โดยช่องสัญญาณ B มีหน้าที่รับส่งข้อมูลข่าวสาร และช่องสัญญาณ D นั้น โดยปกติจะทำหน้าที่ส่งสัญญาณการควบคุมการต่อ (Connect) และการยกเลิก (Release) และช่องว่างที่ไม่มีสัญญาณเหล่านี้ทำงานอยู่ ผู้เช่าสามารถใช้ส่งข้อมูลถึงกันได้ในรูปแบบของแพ็คเกจ) รวมความเร็วในการรับส่งสัญญาณภายในโครงสร้างแบบ BAI ได้ 144 Kbps ในการรับส่งสัญญาณสามารถทำพร้อมกันได้ทั้ง 3 ช่อง เป็นอิสระต่อกัน ทำให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น คู่สายชนิด BAI จำนวน 1 คู่สาย สามารถนำอุปกรณ์ปลายทางแบบต่าง ๆ มาติดตั้งใช้งานได้มากกว่า 1 เครื่อง (สูงสุดติดตั้งได้ 8 เครื่อง) และสามารถใช้งานได้พร้อมกัน 2 เครื่องในระยะเวลาเดียวกัน จึงทำให้การบริการ ISDN แบบ BAI นี้เหมาะสำหรับธุรกิจที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนหลายเครื่องภายในเครือข่าย (LAN) ซึ่งธุรกิจที่ใช้บริการ ISDN สามารถที่จะแชร์ใช้งานอินเทอร์เน็ตให้กับคอมพิวเตอร์ในวงเครือข่ายหลายๆ เครื่องได้พร้อมกัน ด้วยความเร็ว 64-128 Kbps ส่วนรูปแบบการให้บริการนั้นคือ จะต้องเดินสายตรงจากองค์การโทรศัพท์ไปยังจุดที่ต้องการติดตั้งภายในร้านของผู้ใช้บริการ ด้วยคู่สายเคเบิลทองแดง โดยอุปกรณ์เครื่องปลายทางนั้นผู้ใช้บริการ ISDN สามารถใช้ทั้งอุปกรณ์เครื่องปลายทางที่มีอยู่เดิมโดยต่อผ่าน Terminal Adapter (T/A) และอุปกรณ์เครื่องปลายทางในระบบ ISDN

¹² บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), “อินเทอร์เน็ตในองค์กร (Corporate Internet) / อินเทอร์เน็ตคาเฟ่”, [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา <http://www.tot.co.th> (6 กันยายน 2545).



ภาพ 3-2 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านคู่สาย ISDN

NT : Network Terminal (อุปกรณ์เชื่อมต่อโครงข่ายติดตั้ง ณ สถานที่ใช้บริการ)

ISP : Internet Service Provider (ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต)

TA : Terminal Adapter / ISDN Modem (อุปกรณ์แปลงสัญญาณจากอนาล็อกเป็นดิจิทัล และเป็นโมเด็ม 64-128 Kbps ในตัว สามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ 2 อย่างได้พร้อมกันเนื่องจากมีพอร์ตสำหรับเชื่อมต่อ ISDN 2 พอร์ต)

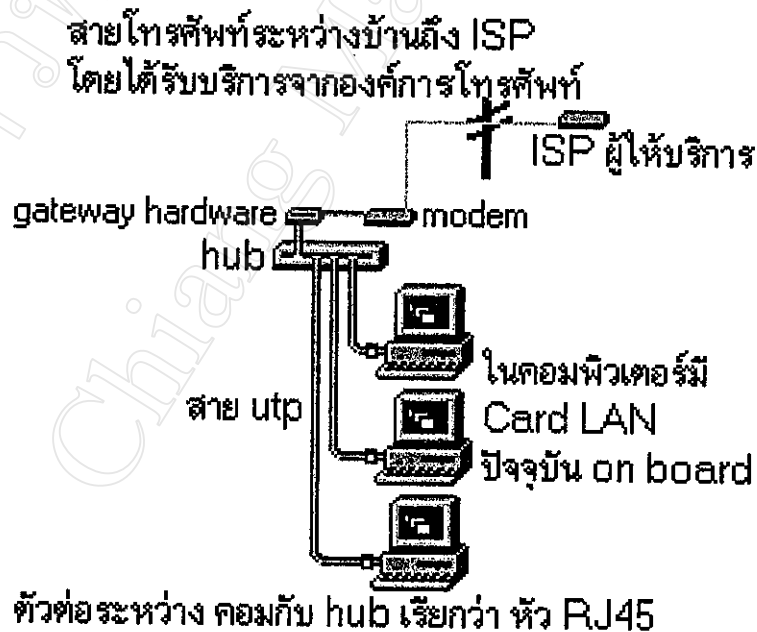
การใช้คู่สายระบบ ISDN กับระบบเครือข่ายของธุรกิจ เมื่อติดตั้งคู่สาย ISDN เข้ามาที่อุปกรณ์ NT แล้ว ต้องเชื่อมต่อระหว่าง NT กับ Terminal Adapter ด้วยสายทองแดง 4 เส้น จากนั้นจึงเชื่อมต่อ Terminal Adapter กับอุปกรณ์ Hub ซึ่งทำให้สามารถกระจายการติดตั้งคอมพิวเตอร์ที่มี LAN Card ทำเป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Server) หรือเครื่องลูกข่าย (Client) หลายเครื่องได้ โดยเมื่อผู้ใช้บริการโทรจากเลขหมาย ISDN ไปที่เลขหมายของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ก็จะสามารถแชร์ใช้งานอินเทอร์เน็ตกับคอมพิวเตอร์ในวง LAN หลาย ๆ เครื่องได้พร้อมกัน ด้วยความเร็ว 64-128 Kbps ได้ แต่ทั้งนี้ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็ว 64-128 Kbps ผ่านคู่สายระบบ ISDN ผู้ใช้บริการจะต้องติดต่อบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) เพื่อขอชั่วโมงอินเทอร์เน็ตในระบบ ISDN ด้วย ซึ่งปัจจุบัน ISP ส่วนใหญ่จะมีชั่วโมงอินเทอร์เน็ตแบบ ISDN เพื่อให้บริการลูกค้า เช่น KSC, Lox info, Ji-net, Anet, I-net, IEC internet, Pacific Internet,

CS internet, Roynet ฯลฯ นอกจากนี้บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังเปิดให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ต สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ ISDN โดยใช้เลขหมาย 1288 ในการให้บริการด้วย

3. ระบบแชร์อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในวงเครือข่าย ¹³

การแชร์ระบบใหญ่ที่มีจำนวนเครื่องมากกว่า 2 เครื่องขึ้นไป การแชร์จะมี 2 ระบบหลัก ๆ ก็คือ

1. ใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เป็นตัวแชร์ ซึ่งอุปกรณ์สำหรับการแชร์นี้มีอยู่หลายชื่อ เรียกว่า IP Sharing หรือ Internet Station แล้วแต่ผู้ผลิตจะตั้งชื่อ ราคาค่อนข้างสูง ตั้งแต่หลายพันไปจนเป็นหมื่นบาทขึ้นอยู่กับความเร็วและจำนวนช่องต่อ (Ports) ลักษณะการต่อคือนำโมเด็ม (Modem) มาเสียบที่ IP Sharing จากนั้นนำสายสัญญาณจากอุปกรณ์ไปเสียบเข้ากับฮับ (HUB) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ไม่ต้องเซตโปรแกรมอะไรมากมาย เพราะอุปกรณ์ตัวนี้จะทำให้เสร็จ และการแชร์อินเทอร์เน็ตโดยวิธีใช้ฮาร์ดแวร์นี้เป็นที่นิยมเนื่องจากหาค่าถูก และ ฮาร์ดแวร์บางยี่ห้อจะมีฮับ (HUB) ในตัว ทำให้ไม่ต้องเสียบค่าใช้จ่ายซื้อฮับ (HUB) เพิ่มเติม เพราะฮาร์ดแวร์ทำหน้าที่เป็นฮับ (HUB) ในตัวอยู่แล้ว



ภาพ 3-3 ระบบการแชร์อินเทอร์เน็ตโดยใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์

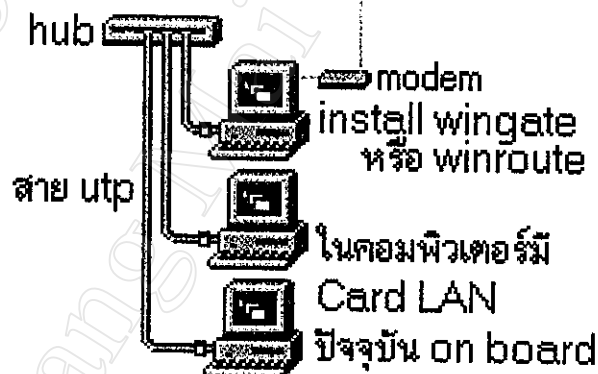
¹³ กอบเกียรติ สระอุบล, การติดตั้งระบบเครือข่ายและการแชร์อินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสำนักพิมพ์พิสิทส์เซ็นเตอร์, 2545), หน้า 130.

2. ใช้โปรแกรมเป็นตัวแชร์ มีโปรแกรมแชร์อยู่หลายโปรแกรม เช่น Wingate, ICS ของวินโดวส์, SyGate , WinRoute เป็นต้น ซึ่งวิธีใช้ก็คือต้องติดตั้งโปรแกรมแชร์นี้ไว้ที่เครื่องที่ต่อโมเด็ม (เครื่องแม่) แต่บางโปรแกรมอาจต้องลงที่เครื่องลูกด้วย แล้วนำเอาโมเด็มต่อเข้ากับเครื่องแม่ (อาจเรียกว่า Gateway หรือ เกตเวย์) คอยแจกและแชร์อินเทอร์เน็ตให้กับเครื่องลูก จุดเชื่อมต่อระหว่างเครื่องก็ใช้ฮับ (HUB) ซึ่งข้อเสียของวิธีนี้คือ ต้องติดตั้งและเซตโปรแกรมที่เครื่องแม่ นอกจากนี้อาจต้องเซตวินโดวส์ที่เครื่องลูกทุกเครื่องด้วย ซึ่งอาจทำให้ยุ่งยาก แต่ข้อดีก็คือการแชร์ในลักษณะนี้ค่าใช้จ่ายจะถูกกว่ามากเนื่องจากไม่ต้องซื้อฮาร์ดแวร์เพิ่มเติม และบางโปรแกรมยังมีให้ดาวน์โหลดใช้ฟรีด้วย

สายโทรศัพท์ระหว่างบ้านถึง ISP

โดยได้รับบริการจากองค์การโทรศัพท์

ISP ผู้ให้บริการ



ตัวต่อระหว่าง คอมกับ hub เรียกว่า หัว RJ45

ภาพ 3-4 ระบบการแชร์อินเทอร์เน็ตโดยใช้โปรแกรม

4. พระราชบัญญัติและกฎหมายควบคุมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต

1. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ¹⁴

พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่

มาตรา 4 คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หมายความว่า คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใดที่นำไปใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำงานหรือ เพื่อให้ได้ผลอย่างหนึ่งอย่างใด ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นภาษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในลักษณะใด

มาตรา 15 เจ้าของสิทธิ์ย่อมมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวดังต่อไปนี้

1. ทำซ้ำหรือดัดแปลง
2. เผยแพร่ต่อสาธารณชน
3. ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น
5. อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิตาม 1 2 หรือ 3 โดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดหรือไม่ก็ได้ แต่เงื่อนไขดังกล่าวจะกำหนดในลักษณะที่เป็นการจำกัดการแข่งขัน โดยไม่เป็นธรรมไม่ได้

มาตรา 16 ในกรณีที่เจ้าของลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ได้อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิตามมาตรา 15 (5) ย่อมไม่ตัดสิทธิของเจ้าของลิขสิทธิ์ที่จะอนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธินั้นด้วย เว้นแต่ในหนังสืออนุญาตได้ระบุไว้เป็นข้อห้ามไว้

มาตรา 30 การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งแก่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ โดยไม่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 15 (5) ให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ ถ้าได้กระทำการดังต่อไปนี้

- (1) ทำซ้ำหรือดัดแปลง
- (2) เผยแพร่ต่อสาธารณชน
- (3) ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางานดังกล่าว

มาตรา 69 ผู้ใดกระทำการละเมิดลิขสิทธิ์ตามมาตรา 30 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาทและถ้าการกระทำความผิด โดยเป็นการกระทำเพื่อการค้า ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสี่ปี หรือปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงแปดแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

¹⁴ Thai Law Online Service Co., Ltd. , “กฎหมาย”, [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา <http://www.lawonline.co.th> (2 กันยายน 2545)

2. พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ¹⁵

โดยทั่วไปแล้ว กฎหมายกำหนดไว้ว่า ธุรกิจด้านบริการไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ต่อกรมทะเบียนการค้า เว้นแต่ว่าภายในร้านจะมีการค้าขายอื่นๆ ด้วย แต่ปัจจุบันร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มักจะต้องจดทะเบียนไว้ เนื่องจากร้านมีการประกอบธุรกิจเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ควบคู่ไปด้วยอีกทั้งใบจดทะเบียนดังกล่าวยังใช้เป็นหลักฐานแสดงต่อหน้าเจ้าพนักงานของรัฐเมื่อมาตรวจสอบ

2.1 การยื่นจดทะเบียนพาณิชย์

2.1.1 กรณีการจดทะเบียนตั้งใหม่ มีเอกสารดังนี้

1. คำขอลงทะเบียน โดยขอรับแบบพิมพ์แบบ ทพ. ได้ที่สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดทุกแห่ง

2. หลักฐานประกอบคำขอ

2.1 บัตรประจำตัวพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวที่รับรองถูกต้อง 1 ชุดของเจ้าของกิจการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือ ผู้รับผิดชอบในการประกอบกิจการในประเทศ(ในกรณีที่ผู้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ)

2.2 สำเนาเอกสารแสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในต่างประเทศหนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศและใบอนุญาตทำงาน(ในกรณีที่ผู้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ)

2.3 หนังสือมอบอำนาจ กรณีเจ้าของกิจการมิได้มายื่นขอจดทะเบียนด้วยตนเอง

2.1.2 กรณีการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง มีเอกสารดังนี้

1. คำขอลงทะเบียน โดยขอรับแบบพิมพ์แบบ ทพ. ได้ที่สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดทุกแห่ง

2. หลักฐานประกอบคำขอ

2.1 บัตรประจำตัวพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวที่รับรองถูกต้อง 1 ชุดของเจ้าของกิจการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือ ผู้รับผิดชอบในการประกอบกิจการในประเทศ(ในกรณีที่ผู้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ)

2.2 ใบทะเบียนพาณิชย์หรือใบแจ้งความ(ในกรณีใบทะเบียนพาณิชย์สูญหาย)

¹⁵ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า , “การจดทะเบียนธุรกิจ”, [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา <http://www.thairegistration.com> (28 ตุลาคม 2545)

2.3 สำเนาหลักฐานอื่นแล้วแต่กรณี เช่น ใบสำคัญการสมรส,ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว และชื่อสกุล เป็นต้น

2.4 หนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศ หรือหลักฐานการเปลี่ยนแปลง กรรมการในกรณีเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศหรือกรรมการ

2.5 หนังสือมอบอำนาจ กรณีเจ้าของกิจการมิได้มายื่นขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงด้วยตนเอง

รายการที่ต้องยื่นจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

1. เลิกชนิดประกอบกิจการ บางส่วน และ/หรือเพิ่มใหม่
2. เปลี่ยนชื่อที่ใช้ในการประกอบกิจการ
3. ย้ายสำนักงานใหญ่
4. เปลี่ยนผู้จัดการ
5. เจ้าของหรือผู้จัดการย้ายที่อยู่
6. เพิ่มหรือลดเงินทุน
7. ย้าย เลิก หรือเพิ่มสาขา โรงเก็บสินค้า หรือตัวแทนค้าต่าง
8. อื่นๆ เช่น เจ้าของหรือผู้จัดการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล หรือรายการที่จดทะเบียนไว้ไม่ตรงตามข้อเท็จจริง

2.1.3 กรณีการจดทะเบียนเลิก มีเอกสารดังนี้

1. คำขอจดทะเบียน โดยขอรับแบบพิมพ์แบบ ทพ. ได้ที่สำนักงานบริการจดทะเบียน ธุรกิจ และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดทุกแห่ง

2. หลักฐานประกอบคำขอ

2.1 บัตรประจำตัวพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวที่รับรองถูกต้อง 1 ชุดของเจ้าของกิจการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือ ผู้รับผิดชอบในการประกอบกิจการในประเทศ(ในกรณีที่ผู้ขอจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ)

2.2 ใบทะเบียนพาณิชย์หรือใบแจ้งความ(ในกรณีใบทะเบียนพาณิชย์สูญหาย)

2.3 หนังสือรับฝากบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชี (ในกรณีที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี)

2.4 สำเนาเอกสารการสั่งให้เลิกประกอบกิจการในประเทศ (ในกรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ)

2.5 สำเนาใบมรณบัตรของผู้ประกอบกิจการ (ในกรณีที่ผู้ประกอบกิจการถึงแก่กรรม)

2.6 หนังสือมอบอำนาจ กรณีเจ้าของกิจการมิได้มายื่นขอจดทะเบียนเลิกด้วยตนเอง

2.2 สถานที่จดทะเบียน

ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 7 แห่ง ส่วนผู้ที่อยู่ต่างจังหวัดขอจดทะเบียนได้ที่ สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดของจังหวัด

2.3 ค่าธรรมเนียม

การขอดำเนินการตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 จะต้องเสียค่าธรรมเนียมตามประเภทของการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ 50 บาท
2. จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน ครั้งละ 20 บาท
3. จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ 20 บาท
4. ขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ ฉบับละ 30 บาท
5. ขอตรวจเอกสารของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ครั้งละ 20 บาท
6. ขอให้เจ้าหน้าที่คัดสำเนาและรับรองสำเนาเอกสาร ฉบับละ 30 บาท

2.4 กำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนพาณิชย์

1. จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันเริ่มประกอบกิจการ
2. การเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนไว้ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง
3. เลิกประกอบกิจการ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันที่เลิกประกอบกิจการ
4. ใบทะเบียนพาณิชย์สูญหายต้องยื่นขอใบแทนภายใน 30 วันนับแต่วันสูญหาย

2.5 หน้าที่ของผู้ประกอบกิจการ

1. ต้องขอจดทะเบียนต่อนายทะเบียนภายในกำหนดเวลาที่กำหนด
2. ต้องแสดงใบทะเบียนพาณิชย์หรือใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ ณ สำนักงานในสถานที่เปิดเผยและเห็นได้ชัดเจน
3. ต้องจัดให้มีป้ายชื่อที่ใช้ในการประกอบกิจการไว้หน้าสำนักงานแห่งใหญ่และสำนักงานสาขาโดยเปิดเผยภายในเวลา 30 วันนับแต่วันที่จดทะเบียนพาณิชย์ ป้ายชื่อให้เขียนเป็นอักษรไทย อ่านง่ายและชัดเจน จะมีอักษรต่างประเทศในป้ายชื่อด้วยก็ได้ และจะต้องตรงกับชื่อที่จดทะเบียนไว้ หากเป็นสำนักงานสาขาจะต้องมีคำว่า "สาขา" ไว้ด้วย
4. ต้องไปให้ชื่อเท็จจริงเกี่ยวกับรายการจดทะเบียนตามคำสั่งของนายทะเบียน

5. ต้องอำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งเข้าทำการตรวจสอบในสำนักงานของผู้ประกอบกิจการ

2.6 บทกำหนดโทษ

1. ประกอบกิจการโดยไม่จดทะเบียน แสดงรายการเท็จ ไม่ยอมให้ดูบัญชี ไม่ยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบในสำนักงาน มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท กรณีไม่จดทะเบียนอันเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ

2. ถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหายไม่ยื่นคำร้องขอรับใบแทนหรือไม่แสดงใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ที่สำนักงานที่เห็นได้ง่าย ไม่จัดทำป้ายชื่อ มีความผิด ปรับไม่เกิน 200 บาท และถ้าเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

3. ผู้ประกอบกิจการซึ่งกระทำการฉ้อโกงประชาชน ปนสินค้าโดยเจตนาทุจริต ปลอมสินค้า หรือกระทำการทุจริตอื่นใดอย่างร้ายแรงในการประกอบกิจการ จะถูกถอนใบทะเบียนพาณิชย์เมื่อถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้วจะประกอบกิจการต่อไปไม่ได้ เว้นแต่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์จะสั่งให้รับจดทะเบียนพาณิชย์ใหม่

4. ผู้ประกอบกิจการที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้ว ยังฝ่าฝืนประกอบกิจการต่อไป มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือทั้งจำทั้งปรับ

3. พระราชบัญญัติควบคุมกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์ พ.ศ.2530 ¹⁶

ตามพระราชบัญญัติควบคุมกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์ พ.ศ.2530 ซึ่งกำหนดให้ซิดีประเภทเกมส์จะต้องได้รับการพิจารณา ก่อนนำเผยแพร่ต่อสาธารณชน ดังนั้นร้านอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการเกมส์ จึงควรขออนุญาตจากกองทะเบียน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยขั้นตอนการขออนุญาต มีดังนี้

1. เอกสารที่ต้องเตรียม

- ภาพถ่ายร้านจำนวน 3 รูป ประกอบด้วย ภาพถ่ายภายนอกหน้าร้าน ระเบียง ใกล้เคียง และภายในร้าน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ชุด

¹⁶ อำนวย เวียงคำ, “อยากเป็นเจ้าของร้านอินเทอร์เน็ต”, [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา <http://www.2poto.com> (29 ธันวาคม 2545)

- สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ชุด (ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ได้เป็นเจ้าของบ้านต้องมีหนังสือยินยอมจากเจ้าบ้านพร้อมสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้าน อย่างละ 1 ชุด และลงชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง)

- รูปถ่ายขนาด 2 นิ้ว 2 รูป

- ค่าธรรมเนียม 250 บาท

- หนังสือรับรองความประพฤติ ผู้ประกอบการสามารถขอแบบฟอร์มได้ที่กองทะเบียนสำนักงานตำรวจแห่งชาติหนังสือดังกล่าวต้องมีลายเซ็นของข้าราชการระดับ 4 รับรองความประพฤติให้กับผู้ตั้งร้าน รวมทั้งถ่ายสำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรข้าราชการของผู้รับรอง พร้อมลงชื่อรับรองสำเนาถูกต้องด้วย กรณีต่างจังหวัดขอเอกสารได้ที่สถานีตำรวจภูธรจังหวัดนั้น ๆ

2. ขั้นตอนการดำเนินการ

- ยื่นเอกสารต่างๆ พร้อมชำระเงินที่กองทะเบียน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในวันเวลาราชการ 8.30 - 16.30 น.

- ทางเจ้าหน้าที่จะออกใบรับคำร้องขออนุญาต ทท.4 จำนวน 1 ฉบับ

- หลังจากนั้นประมาณ 10 วัน ผู้ประกอบการสามารถไปปรับใบคำร้องตัวจริงได้ใบอนุญาตดังกล่าวใช้สิทธิได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องภายในร้าน และมีอายุ 6 เดือน ส่วนการต่อใบอนุญาตจะใช้หลักฐานเหมือนเดิมทุกประการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นไปได้ของการลงทุน

รองศาสตราจารย์ชัยยศ สันติวงษ์ ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการอุตสาหกรรมโดยทั่วไป จะมีกิจกรรมหลักหรือหน้าที่หลัก 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมด้านตลาดเทคนิค และด้านการเงิน ผลของกิจกรรมดังกล่าวจะสรุป หรือสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปของงบการเงินล่วงหน้า (Performa Financial Statement) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญนำมาประเมินผลและตัดสินใจว่าจะลงทุนในโครงการหรือไม่ โดยพิจารณาที่ผลตอบแทนจากการลงทุน และความเสี่ยงว่าคุ้มกับเงินลงทุนและความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่¹⁷

ดังนั้นการศึกษาความเป็นไปได้ของการลงทุน ธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต จึงเป็นการศึกษาถึงหน้าที่หลัก 3 กิจกรรมของธุรกิจ คือ

¹⁷ ชัยยศ สันติวงษ์, การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2539), หน้า 37.

1. วิเคราะห์ด้านตลาด

การวิเคราะห์ด้านตลาดเป็นแนวทางในการช่วยถ่วงดุลความคิดริเริ่มและประเมินความเป็นไปได้ของโครงการในแง่ตลาด ซึ่งอาจต้องมีการสำรวจตลาด เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะและสถานะตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แนวโน้มของตลาด กลยุทธ์ทางการตลาด โดยจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิเคราะห์ตลาดก็เพื่อต้องการคาดคะเนรายรับของกิจการ เพื่อมาใช้ในการประเมินผลการตัดสินใจลงทุน

การวิเคราะห์ด้านการตลาดนี้ โครงการได้นำเอาทฤษฎีสี่ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)¹⁸ ซึ่งเป็นปัจจัยที่โครงการควบคุมได้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย โดยทั่วไปส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 4 Ps ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจโดยให้มีคุณสมบัติและคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาด ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ ซึ่งประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล

2. ราคา (Price)

หมายถึง สิ่งกำหนดมูลค่าของสินค้า และบริการ เพื่อธุรกิจจะสามารถจำหน่าย สินค้าและบริการไปสู่ที่ที่มีความต้องการได้โดยการกำหนดราคาที่เหมาะสม กิจการจะต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย

3. การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution)

หมายถึง การจัดสินค้าและบริการ ในปริมาณที่ถูกต้อง สถานที่ที่ถูกต้อง และภายในเวลาที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการให้แก่ผู้บริโภค

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นการสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมในการบริโภคเพื่อจุดตลาดเกี่ยวกับสินค้าและบริการของโครงการ

นอกจากนี้ธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจบริการ ซึ่งมีคุณลักษณะพิเศษที่มีผลต่อวิธีการทำโปรแกรมการตลาด นักบริหารจึงจำเป็นต้องรู้ถึงคุณลักษณะของธุรกิจเหล่านี้ เพื่อให้แผนงานของธุรกิจประสบความสำเร็จ

¹⁸ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, หลักการตลาด (กรุงเทพมหานคร : S.M. Circuit Press, 2535), หน้า 7.

คุณลักษณะของตลาดบริการ¹⁹

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. บริการเป็นสิ่งไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ เป็นปัญหาที่เด่นชัดที่สุดของธุรกิจบริการ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่เห็น ผู้ซื้อไม่สามารถแตะต้อง หรือรู้สึกได้ก่อนที่จะทำการซื้อ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ผู้ขายต้องจัดหาหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น คือ

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้เกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายใต้สำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก นอกจากนี้ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน

2. บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ บริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือถือเป็นสินค้าคงคลังได้ ถ้าไม่มีการใช้บริการเมื่อมีการเสนอขาย ซึ่งหากลักษณะความต้องการของลูกค้าไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ซึ่งกลยุทธ์การตลาดที่จะนำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) ให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป มีดังนี้

2.1 การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อมากราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย

¹⁹ สุภร เสรีรัตน์, การจัดการการตลาด (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสยามคิลิปรีนท์ แอนด์ แพลท จำกัด, 2543), หน้า 117.

2.2 กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย

2.3 การให้บริการเสริม (Complementary services)

2.4 ระบบการนัดหมาย (Reservation system) เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับคิมานด์ให้เหมาะสม

3. บริการไม่สามารถแยกการให้บริการ ธุรกิจบริการ การขายจะมาก่อนแล้วบริการก็จะเริ่มขึ้นและถูกบริโภคในเวลาเดียวกัน ฉะนั้นการผลิตและการบริโภคของสินค้าบริการจะต้องนำเสนอต่อลูกค้าโดยตรง ซึ่งความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้นี้ ทำให้ภาพจน์ของการให้บริการมีความสำคัญอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า ดังนั้นบริการต้องเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าสามารถได้มาโดยง่าย

4. บริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นไม่แน่นอน ลักษณะการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร ดังนั้นในแง่ผู้ขายบริการต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน

4.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้

4.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

5. บริการจะเป็นเรื่องที่ต้องมีความสัมพันธ์กับลูกค้า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่ให้บริการกับลูกค้ามักมีความใกล้ชิดและผูกพันกันนาน ภายใต้เงื่อนไขเช่นนี้ ผู้ให้บริการควรดำเนินธุรกิจที่ต้องมีการพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้านี้ให้มีความเป็นกันเอง วัตถุประสงค์ของการสร้างความผูกพันของลูกค้านี้ให้มีความเป็นกันเอง วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าก็เพื่อทำให้การขายบริการให้ลูกค้าได้ง่ายขึ้น ถ้ายังธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าได้ยาวนานเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในบริการและแนะนำการให้บริการของเราให้กับคนอื่น ๆ ต่อไป งานของบริษัทที่ขายบริการก็คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องเพื่อว่าลูกค้าของเราจะได้ไม่ยากเปลี่ยนไปหาบริการของคู่แข่งและกลับมาซื้อบริการของเราต่อไปเรื่อย ๆ

2. วิเคราะห์ด้านการจัดการ

ศึกษาถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในด้านการจัดการที่เหมาะสม โดยพิจารณาถึงการจัดการบุคลากร รูปแบบการดำเนินงานตลอดจน การกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ โดยมีจุดหมายเพื่อให้สามารถกำหนดรูปแบบการบริหาร และการดำเนินงาน การจัดโครงสร้างองค์กร ตลอดจนการประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

3. การวิเคราะห์ทางการเงิน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนนี้จะเน้นหนักการเตรียมงบการเงินล่วงหน้า โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางด้านการตลาด และด้านการจัดการ มาใช้ประกอบการประมาณการทางด้านต้นทุนและรายได้ของโครงการ เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ทางการเงิน ได้แก่

1. ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period หรือ PB)²⁰ คือ วิธีที่คิดระยะเวลาคืนทุนโดยหากำไรที่ได้รับจากโครงการว่าใช้เวลานานเท่าไร จึงจะคุ้มกับรายจ่ายลงทุนเริ่มแรกพอดี

ซึ่งกำไรในที่นี้หมายถึง กำไรสุทธิหลังหักภาษี รวมกับต้นทุนทางการเงิน (ดอกเบี้ย) และค่าเสื่อมราคา และการคำนวณจะไม่ได้มีการคำนึงถึงมูลค่าของเงินตามกาลเวลา ของกระแสเงินสดตลอดช่วงอายุโครงการ จะเป็นลักษณะผลตอบแทนโดยสรุป มุ่งสภาพคล่องทางการเงินมากกว่าจะมุ่งถึงความสามารถทำกำไร แต่สำหรับโครงการที่มีขนาดเล็ก ซึ่งมูลค่าเงินตามกาลเวลาไม่มีผลกระทบต่อมากนัก ก็สามารถนำมาประเมินได้

2. มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value หรือ NPV)²¹ คือ การประเมินหาผลรวมสุทธิของมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดทั้งรับ และจ่ายที่เกิดขึ้นตลอดช่วงอายุโครงการ โดยการลดค่าด้วยอัตราลดค่า ซึ่งแสดงออกมาในรูปของสมการ ได้ดังนี้

$$NPV = NCF_1 + (NCF_2 \times a_2) + (NCF_3 \times a_3) + (NCF_4 \times a_4) + \dots + (NCF_n \times a_n) + \dots - NCF_0$$

โดยที่ NCF_1 = เป็นกระแสเงินสดสุทธิของโครงการที่เกิดขึ้นในปีที่ 1,2,3,4,...I ถึงปีที่ n

a_i = เป็นแฟกเตอร์ลดค่าของปีที่ 2,3,4,...I ถึงปีที่ n ตามอัตราลดค่าที่กำหนด

อัตราลดค่าหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าอัตราจุดตัด (Discount Rate หรือ Cut off Rate) คือ อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงของเงินกู้ระยะยาวในตลาดเงินทุน หรืออาจเป็นต้นทุนของทุนก็ได้ ซึ่งอัตราดังกล่าวเป็นอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำสุด (Minimum Rate of Return) ที่นักลงทุนต้องการได้รับ ซึ่งหากผลของการคำนวณได้ค่ามูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นบวก แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่าอัตราลดค่า หากมูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นศูนย์ แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับอัตราลดค่า ซึ่งทั้งสองกรณีสามารถยอมรับโครงการได้ แต่ถ้าหากมูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็น

²⁰ ชัยยศ สันติวงษ์, การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2539), หน้า 163 - 164.

²¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 159.

ลบ แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่ได้รับจากโครงการต่ำกว่าอัตราลดค่า นั่นคือ เกิดการขาดทุนโครงการนั้นจึงไม่สามารถยอมรับได้ ควรล้มเลิกไป

3. อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (Internal Rate of Return หรือ IRR)²² คือ อัตราที่นำไปลดค่าแล้วทำให้กระแสเงินสดรับเท่ากับกระแสเงินสดจ่ายพอดีนั่นเอง คือ $NPV = 0$ วิธีการคำนวณก็เหมือนกับวิธีการของ NPV เพียงแต่เปลี่ยนการใช้อัตราลดค่าจากอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำมาเป็นการลองอัตราลดค่าหลาย ๆ ค่า จนกระทั่งได้มูลค่าปัจจุบันสุทธิรวมเท่ากับศูนย์ อัตราลดค่าที่ได้ นั่นคือ อัตราผลตอบแทนขี้อลดที่แสดงถึงความสามารถในการทำกำไรที่แท้จริงของโครงการนั่นเอง

ซึ่งวิธีการคำนวณเริ่มด้วยการเตรียมตารางกระแสเงินสด แล้วนำอัตราลดค่าที่ประมาณการไว้มาลดค่ากระแสเงินสดสุทธิออกมาเป็นมูลค่าปัจจุบัน หากผลลัพธ์ที่ได้ออกมาเป็นบวก แสดงว่าอัตราลดค่าที่ประมาณการไว้ต่ำเกินไป ควรเปลี่ยนมาลองอัตราลดค่าที่สูงขึ้น หากผลลัพธ์ที่ได้ออกมาเป็นลบ แสดงว่าอัตราลดค่าที่ประมาณการไว้สูงเกินไป อัตราลดค่าที่แท้จริงจะอยู่ระหว่างช่วงดังกล่าว ซึ่งไม่สามารถหาได้จากตารางก็อาจทำได้โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ และโดยหลักการควรเลือกโครงการที่ให้อัตราผลตอบแทนภายในโครงการที่สูงกว่าอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำหรืออัตราจุดตัด ซึ่งแสดงว่า โครงการนั้นมีความสามารถในการทำกำไร แสดงว่าโครงการนี้เป็นที่ยอมรับได้

ระเบียบวิธีการศึกษา

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย เด็กและวัยรุ่น รวมถึงวัยทำงาน ซึ่งอยู่ในข่ายที่เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่คาดว่าจะสนใจใช้บริการร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปางและผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูล (Source of Data) งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยเน้นการศึกษาถึงความเป็นไปได้ (Feasibility) และแนวทางการดำเนินงานของร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าของร้านบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ราย เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดหาอุปกรณ์ บุคลากร การกำหนดราคา ค่าใช้

²² เรื่องเดียวกัน, หน้า 162-163.

จ่ายในการดำเนินงาน ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้ และปัญหาของการดำเนินงาน โดยจะมีการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีจำนวนเครื่องน้อยกว่า 20 เครื่อง จำนวน 3 ร้าน จากจำนวน 17 ร้าน และกลุ่มที่มีจำนวนเครื่องเกิน 20 เครื่อง จำนวน 2 ร้าน จากจำนวน 8 ร้าน นอกจากนี้จะมีการออกแบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่คาดว่าจะสนใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากร้านบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 150 ราย ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน การเลือกตัวอย่างเป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และไม่ใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติ จะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างเกิดจากการพิจารณาตัดสินใจ ของผู้ศึกษาเองว่ามีลักษณะของกลุ่มประชากรที่เป็นไปตามความประสงค์ กล่าวคือ บุคคลที่อยู่ในข่ายเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่คาดว่าจะสนใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

4.3 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ทางด้านกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3.1 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งจะเน้นถึงข้อมูลด้านการตลาด เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานทางด้านการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า

3.2 รูปแบบของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งเป็นคำถาม 2 ลักษณะ ได้แก่ คำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว และคำถามที่ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ จะใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านลูกค้า ซึ่งก็คือผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความสัมพันธ์

บททวนวรรณกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง กับผู้ใช้บริการชาวไทยที่กำลังใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 200 คน จาก 4 กลุ่มสถานที่ คือ บริเวณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริเวณสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ บริเวณมหาวิทยาลัยพายัพ และบริเวณอื่น ๆ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ บริเวณละ 50 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18 – 30 ปี สถานภาพโสด เป็นนักเรียนนักศึกษา มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระหว่างปริญญาตรี มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตระหว่าง 1 ปี – 3 ปี ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย ช่วงเวลาและวันที่มาใช้บริการไม่แน่นอน โดยมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและสนทนาการ และบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ส่วนใหญ่คือ WWW มากกว่าด้านอื่นๆ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเรียงตามความสำคัญ คือ

1. ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการให้ความสำคัญเฉลี่ยระดับสำคัญมากที่สุด โดยปัจจัยด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากเป็นอันดับแรก
2. ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญเฉลี่ยระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยด้านราคาเช่าต่อชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากเป็นอันดับแรก
3. ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญเฉลี่ยระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยด้านสถานที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากเป็นอันดับแรก
4. ปัจจัยด้านบุคคล ให้ความสำคัญเฉลี่ยระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยด้านพนักงานชื่อตรงไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากเป็นอันดับแรก
5. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญเฉลี่ยระดับความสำคัญเฉลี่ยระดับสำคัญน้อย โดยปัจจัยลดราคาบางช่วงเวลาของวัน หรือในบางโอกาส มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากเป็นอันดับแรก
6. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ ให้ความสำคัญเฉลี่ยระดับสำคัญน้อย โดยปัจจัยด้านตราสินค้าเป็นแฟรนไชส์จาก ISP ใหญ่ที่มีชื่อเสียงมีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากเป็นอันดับแรก

ส่วนปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อย

นิคม ภู่ว่าง (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนทางการเงินของการลงทุนในธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในโครงการลงทุนในธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากค่าเฉลี่ยของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ตั้งอยู่ 3 ท่าเล คือ บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 3 ร้าน บริเวณหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 3 ร้าน และบริเวณรอบ ๆ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่จำนวน 3 ร้าน

จากการศึกษาพบว่า การลงทุนในธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความเป็นไปได้ในทางเศรษฐศาสตร์ และมีความเหมาะสมต่อการลงทุน เนื่องจากธุรกิจร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตทุกทำเลที่ได้ทำการศึกษามีอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงสุดของธนาคารพาณิชย์ มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการมากกว่า 0 และมีอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนของธุรกิจมากกว่า 1 โดยที่ธุรกิจร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตบริเวณรอบ ๆ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ให้อัตราผลตอบแทนต่อการลงทุนมากที่สุด และธุรกิจร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตบริเวณหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้อัตราผลตอบแทนต่อการลงทุนน้อยที่สุด ส่วนในการวิเคราะห์ความไวของธุรกิจต่อการเปลี่ยนแปลงด้านต้นทุนและหรือผลตอบแทนนั้น พบว่าธุรกิจร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตบริเวณรอบ ๆ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด ในขณะที่ธุรกิจร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตบริเวณหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจมากที่สุด

มาลี มะลิแย้ม (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ในการศึกษาได้ใช้วิธีการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง (Non - Probability Sampling) โดยออกแบบสอบถาม จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยเป็นเพศชายจำนวน 84 คน เพศหญิงจำนวน 116 คน และเป็นคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น ผลการศึกษาพบว่าช่วงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ 15-17 ปี ซึ่งอยู่ในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา รองลงมาคือสังกัดกรมอาชีวศึกษา การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอาชีวศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) - ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถานที่ที่วัยรุ่นไปใช้อินเทอร์เน็ต มากที่สุดคือ ร้านบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และวัยรุ่นส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลานานถึง 1-2 ปี วัยรุ่นส่วนใหญ่มีรายได้ประจำเดือนที่ได้รับจากผู้ปกครอง อยู่ระหว่าง 2,001 - 3,000 บาท หรือประมาณ วันละ 61-

100 บาท ผู้ปกครองของวัยรุ่นส่วนใหญ่เป็นบิดา มารดา ซึ่งพักอาศัยบ้านของตนเอง ผู้ปกครองส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 9,001-11,000 บาทต่อเดือน โปรแกรมที่วัยรุ่นส่วนใหญ่ใช้ในการเล่นอินเทอร์เน็ตคือ โปรแกรมการสนทนา IRC (Chat room) รองลงมาคือการศึกษาข้อมูลเพื่อทำรายงาน ซึ่งวัยรุ่นส่วนใหญ่เมื่อมีการชักชวนให้ไปพบกันหลังจากการสนทนาผ่านโปรแกรม IRC (Chat room) แล้วนั้นปรากฏว่า ส่วนใหญ่จะปฏิเสธเพราะกลัวการหลอกลวง ซึ่งปัจจุบันปรากฏอยู่ในหน้าหนังสือพิมพ์ และถ้ามีการนัดพบ เหตุผลคือต้องการทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ และสถานที่ที่นัดพบส่วนใหญ่คือ ห้างสรรพสินค้า นอกจากนี้การศึกษายังพบว่าสถาบันการศึกษาทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของวัยรุ่นแตกต่างกัน รายได้ของวัยรุ่นมีความสัมพันธ์กับสถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต อาชีพของผู้ปกครองทำให้การนัดพบเพื่อนทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาของวัยรุ่นไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต

2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ฉันทนันทน์ ขำเรืองวงศ์ (2544) ได้เขียนบทความเรื่อง “เปิดร้าน อินเทอร์เน็ตและเกมส์ดีไหม” มีเนื้อหาถึงปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของร้านอินเทอร์เน็ต โดยสามารถสรุปปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของการประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตจากบทความได้ดังนี้

1. ทำเลที่ตั้ง ควรเป็นทำเลที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นหรืออยู่ใกล้สถานศึกษา อาจเป็นห้องแถวริมถนนหรือในศูนย์การค้าก็ได้ แต่ห้องแถวริมถนนจะให้อิสระในการทำธุรกิจมากกว่า เนื่องจากไม่ต้องเปิดปิดตามเวลาเหมือนกับร้านในศูนย์การค้า

2. การตกแต่งร้าน ควรตกแต่งให้มีบรรยากาศสบาย ๆ เหมือนกับอยู่ในบ้าน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกสบายใจที่มาใช้บริการและถ้าจัดให้มีที่นั่งพักสำหรับลูกค้าที่มารอเล่นก็จะมีส่วนช่วยดึงลูกค้าไว้ได้ด้วย

3. รูปแบบการให้บริการ นอกจากให้บริการเช่าคอมพิวเตอร์เล่นอินเทอร์เน็ตหรือเกมส์แล้ว หากเสริมการให้บริการด้านการพิมพ์งาน การถ่ายเอกสาร การเข้าเล่มรายงาน จำหน่ายขนมและเครื่องดื่มด้วย ก็จะช่วยดึงลูกค้าให้มาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้นและร้านมีรายได้เพิ่มขึ้นด้วย

4. การแข่งขัน เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่ต้องอาศัยทุนหรือความสามารถพิเศษมากนักและการเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจนี้ก็ไม่ยุ่งยาก ทำให้การเข้ามาแข่งขันเป็นไปได้โดยง่าย ผู้ที่คิดจะลงทุนทำธุรกิจนี้จึงควรต้องคำนึงถึงปัจจัยคู่แข่งด้วย ผลของการแข่งขันทำให้ค่าเช่าคอมพิวเตอร์เล่นอินเทอร์เน็ตหรือเกมส์ตกลงอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันเฉลี่ยที่ประมาณ 15-20 บาทต่อชั่วโมง เท่านั้น แต่ถ้าอยู่ในทำเลที่คู่แข่งไม่มาก ค่าเช่าอาจสูงถึงประมาณ 25-35 บาท

5. การส่งเสริมทางการตลาด มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะถ้าไม่ทำคู่แข่งอื่นจะเข้ามาแย่งตลาดไปหมด

6. งบประมาณการลงทุน แบ่งได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ คือ ค่าสถานที่ ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์เสริม และค่าโปรแกรมควบคุมระบบ

6.1 ค่าสถานที่ อาจแบ่งย่อยได้เป็น

6.1.1 ค่ามัดจำเช่า

6.1.2 ค่าตกแต่งสถานที่

6.2 ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์เสริม อาจแบ่งได้เป็น

6.2.1 ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย เครื่องเซิร์ฟเวอร์และเครื่องเวิร์คสเตชัน

6.1.2 การ์ดเน็ตเวิร์ค (Network Card) จำนวนเท่ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

6.1.3 ฮับ (Hub) ที่มีจำนวนพอร์ตต่อเชื่อมไม่น้อยกว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มี

ทั้งหมด

6.1.4 เกตเวย์ (IP Sharing)

6.1.5 เอ็กเทอร์นอลโมเด็ม (External Modem)

6.1.6 คู่สายโทรศัพท์

6.1.7 ค่าติดตั้งระบบ

6.3 ค่าโปรแกรม (Software) แยกได้เป็น โปรแกรมควบคุมระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมควบคุมการเล่นเกมส์

7. ค่าใช้จ่ายคงที่ ประกอบด้วย

7.1 ค่าเช่าร้าน ขึ้นกับทำเลที่ตั้ง

7.2 ค่าจ้างพนักงาน ขึ้นกับเวลาการให้บริการปกติควรต้องมีพนักงานไม่น้อยกว่า 2 คน เพื่อช่วยเหลือและหมุนเวียนกันให้บริการ

8. ค่าใช้จ่ายผันแปร ประกอบด้วย

8.1 ค่าน้ำประปาและไฟฟ้า

8.2 ค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต

8.3 ค่าโทรศัพท์

8.4 ค่าซ่อมบำรุง

9. รายได้ ในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะบริการให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์เล่นอินเทอร์เน็ตและเกมส์เท่านั้น สำหรับบริการเสริมอย่างอื่น เช่น การพิมพ์งาน การถ่ายเอกสาร การขายขนม-เครื่องดื่ม ฯลฯ จะต้องลงทุนเพิ่มจึงไม่นำมาพิจารณา

ตารางที่ 3-1 ตารางประมาณการการลงทุน ค่าใช้จ่าย รายได้ และกำไรขาดทุน

รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคา/ หน่วย	รวมเงิน	หมายเหตุ
เงินลงทุน					
ค่ามัดจำการเช่า	3	เดือน	20,000	60,000	ราคา/หน่วย = ค่าเช่า/เดือน
ค่าตกแต่งสถานที่	1	ร้าน	200,000	200,000	1 ร้าน = ห้องแถว 2 ห้อง
ค่าเครื่อง Server	1	ชุด	35,000	35,000	
ค่าเครื่อง Workstation	20	ชุด	25,000	500,000	
Network card	21	ชุด	600	12,600	
Hub 24 Port	1	ชุด	16,000	16,000	
Gateway	2	ชุด	12,500	25,000	
Modem	2	ชุด	3,000	6,000	
ค่าคู่สายโทรศัพท์	2	คู่สาย	6,000	12,000	
ค่าติดตั้งระบบ	1	ระบบ	25,000	25,000	
ค่าโปรแกรมควบคุมระบบ	1	ชุด	60,000	60,000	โปรแกรม Windows 2000 (ลิขสิทธิ์)
ค่าโปรแกรมเกมส์	20	ชุด	4,000	80,000	โปรแกรมเกมส์ (ลิขสิทธิ์)
รวมเงินทุน				1,031,600	
ค่าใช้จ่ายคงที่					
ค่าเช่าร้าน	1	เดือน	20,000	20,000	ห้องแถวขนาด 4*12 ม. จำนวน 2 ห้อง
ค่าจ้างพนักงาน	1	เดือน	12,000	12,000	พนักงาน 2 คน เงินเดือน 7,000 + 5,000 บาท
รวมค่าใช้จ่ายคงที่/เดือน	1	เดือน		32,000	
ค่าใช้จ่ายแปรผัน					
ค่าไฟฟ้า-น้ำประปา	1	เดือน	10,000	10,000	เปิดบริการวันละ 15 ชม (9.00-24.00 น.)
ค่าชั่วโมง Internet	1	เดือน	4,500	4,500	ผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 10 ชม
ค่าโทรศัพท์	1	เดือน	1,800	1,800	เฉลี่ยใช้วันละ 20 ครั้ง(บางทีมีปัญหาสายหลุด)
ค่าซ่อมบำรุง	1	เดือน	50,000	50,000	
รวมค่าใช้จ่ายแปรผัน/เดือน	1	เดือน		21,300	
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น/เดือน	1	เดือน		53,300	ค่าใช้จ่ายคงที่ + ค่าใช้จ่ายแปรผัน
รายได้ค่าเช่าเครื่อง	1	เดือน	90,000	90,000	ผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 10ช.ม.ๆ ละ 15 คน
กำไร	1	เดือน		36,700	ระยะเวลาคืนทุนประมาณ 2 ปี 5 เดือน