

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากอินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก ดังนั้นจึงสามารถนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประโยชน์ได้อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อความบันเทิง ด้านการสื่อสาร ธุรกิจการค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการศึกษา อินเทอร์เน็ตก็เข้ามามีบทบาทอย่างมาก มีเว็บไซต์เพื่อการค้นหา (Search Engine) เพื่อใช้ค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ซึ่งอินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่เหมือนห้องสมุดขนาดยักษ์ ส่งข้อมูลให้ถึงบนจอคอมพิวเตอร์เพียงไม่กี่วินาทีจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรม ศิลปกรรม สังคมศาสตร์ กฎหมายและอื่นๆ นอกจากนี้ นักศึกษาในสถาบันต่างๆยังสามารถใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับสถาบันอื่นๆเพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้กัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ได้รับเลือกจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวง ICT) และสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (SIPA) ให้เป็น นครสารสนเทศ (ICT City) ด้านแอนิเมชันและมัลติมีเดีย (Animation & Multimedia) ซึ่งตลาดในส่วนของแอนิเมชัน และมัลติมีเดีย นับเป็นตลาดที่กำลังมาแรง และมีแนวโน้มการเติบโตที่สูงมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่ง สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (SIPA) ได้ประเมินมูลค่าตลาดของแอนิเมชัน และมัลติมีเดียในประเทศไทยว่า น่าจะอยู่ราวๆ 3,500 ล้านบาท แต่ก็ยังถือว่าเล็กมากเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าตลาดแอนิเมชันทั่วโลก ซึ่งในปี 2547 มีถึง 1,008,000 ล้านบาท ดังนั้นกระทรวงไอซีที ได้วางเป้าหมายที่จะผลักดันให้อุตสาหกรรมแอนิเมชันและมัลติมีเดียแข็งแกร่งในประเทศไทย และคาดหวังไว้ว่าภายใน 5 ปี จะต้องผลักดันให้อุตสาหกรรมนี้เติบโตถึงระดับ 8 หมื่นล้านบาท พร้อมๆไปกับการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางแอนิเมชัน และมัลติมีเดียของเอเชีย ในอนาคต การที่กระทรวงไอซีที เลือกเชียงใหม่เป็นเมืองแอนิเมชันและมัลติมีเดีย มีปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการสำคัญ คือ ประการแรก โครงสร้างพื้นฐานที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และประการที่สอง คือ เรื่องการศึกษา จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่เต็มไปด้วยแหล่งความรู้เพราะมีมหาวิทยาลัยอยู่ถึง 6 แห่ง มีโรงเรียนนานาชาติ 7 แห่ง และมีโรงเรียนขนาดใหญ่จำนวน 6 แห่ง จึงกล่าวได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความพร้อมเป็นอย่างมาก (รัชนี้ พันธุ์รุ่งจิตติ, 2548: 51)

ด้วยความสำคัญของอินเทอร์เน็ตที่เข้ามามีบทบาทมากมายในด้านการศึกษา ธุรกิจ รวมทั้งเรื่องของการส่งเสริมของภาครัฐ ทำให้มหาวิทยาลัยหลายแห่ง ต้องปรับตัวในเรื่องของการเรียนการสอนเพื่อการผลิตบัณฑิต ให้มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับความต้องการของสังคม มหาวิทยาลัยต่างๆ ได้มีการลงทุน วางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมพื้นที่ทั่วมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และเพื่อให้นักศึกษาสามารถหาความรู้นอกห้องเรียนได้อย่างไม่จำกัดเวลา รวมทั้งการเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ซึ่งแพร่หลายไปทั่วมหาวิทยาลัย และสถาบันกววิชาต่างๆ (ฐิติสรณ์ วิบูลยเศรษฐ, 2548: 75) มหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกในจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ 2517 ปัจจุบันมีนักศึกษาปีการศึกษา 2547 ทั้งสิ้น 6,484 คน (ฝ่ายทะเบียนการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ, 2548) เป็นอีกมหาวิทยาลัยหนึ่งที่มีการเรียนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) นอกจากนั้นยังสนับสนุน ส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้า และศึกษาหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีการให้ชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษา รวมทั้งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการตามคณะ และภาควิชาต่างๆ ประมาณ 450 เครื่อง แต่ด้วยจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จำกัด และกำหนดเวลาการบริการเฉพาะเวลาราชการ ทำให้นักศึกษาต้องออกมาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต นอกมหาวิทยาลัย (สุรพร เตชะกิตติโรจน์, 2548: สัมภาษณ์) รวมทั้งนักศึกษบางส่วนเป็นนักศึกษาที่มาจากต่างอำเภอ ต่างจังหวัดพักอยู่หอพักรอบๆมหาวิทยาลัยในรัศมี 1 กิโลเมตร จำนวน 24 แห่ง ซึ่งมีจำนวนห้องพักรวมทั้งหมดประมาณ 2,100 ห้อง (จากการสำรวจ, 10 เมษายน 2548) การพักอยู่ในหอพักดังกล่าว ทำให้นักศึกษาเกิดความไม่สะดวก ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากห้องพัก ดังนั้นจึงมีร้านเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตใกล้บริเวณหอพัก รอบมหาวิทยาลัยพายัพ ในระยะรัศมี 1 กิโลเมตร ถึงจำนวน 12 ร้าน โดยเริ่มเปิดดำเนินการในปี 2545 และก่อนหน้านั้น จำนวน 5 ร้าน เปิดเพิ่มในปี พ.ศ 2546 จำนวน 4 ร้าน และเปิดเพิ่มในปี 2547 อีกจำนวน 3 ร้านรวมเป็น 12 ร้าน ทำให้เกิดการแข่งขันกันในทุกด้าน (จริยา วรรณรัตน์, 2548: สัมภาษณ์) อีกทั้งในขณะนี้ยังมีหอพัก และคอนโดมิเนียมขนาดใหญ่ ที่กำลังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2548 จำนวน 5 แห่ง ทำให้อาคารหอพักที่จะเพิ่มขึ้นรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 500 ห้อง (จากการสำรวจ, 10 พฤษภาคม 2548) การเพิ่มขึ้นของหอพักดังกล่าวทำให้หอพักที่มีอยู่เดิมต้องปรับปรุงหอพักเพื่อรองรับกับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้น หอพักบางแห่งใช้วิธีลดราคาเช่าลง ส่วนหอพักบางแห่งมีการปรับปรุงโดยการเพิ่มการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในห้องพักให้แก่ผู้เช่า รวมทั้งยังมีการนำอินเทอร์เน็ตไร้สายเข้ามาให้บริการในหอพักต่างๆอีกด้วย สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน

ดังนั้น จึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต เพื่อผู้ศึกษาจะได้นำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปปรับปรุง วางแผนการตลาดและ

ปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการ หรือผู้ที่สนใจที่จะลงทุนในธุรกิจนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปวางแผนการตลาด ประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ตามลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการ คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why) ใครมีส่วนในการตัดสินใจซื้อ (Who) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) และผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546: 193)

นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ หมายถึงนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

ร้านอินเทอร์เน็ต หมายถึง สถานที่ให้บริการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยคิดค่าบริการตามเวลาและอัตราที่กำหนดไว้ รวมทั้งให้บริการในด้านการสืบค้นข้อมูล การรับและส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พิมพ์งาน สแกนรูป รับทำเวบไซค์ จำนวน 12 ร้าน รอบมหาวิทยาลัยพายัพ ในระยะรัศมี 1 กิโลเมตร ทั้งนี้ไม่รวมถึงร้านที่ให้บริการด้านเกมส์ออนไลน์โดยเฉพาะ (จากการสำรวจ, 10 เมษายน 2548)