

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวันของผู้คนทั่วไปเป็นอย่างมาก สามารถทำให้ผู้ใช้งานค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา สามารถติดต่อสื่อสารกัน ได้โดยมีต้นทุนที่ต่ำมาก หรือแทบจะไม่มีต้นทุนเลย จากข้อมูลของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ปัจจุบัน ประเทศไทยมีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก โดยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปี 2551 จำนวน 13,416,000 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ของประชากรทั่วประเทศ (Miniwatts Marketing Group: Online, 2009)

ในปี พ.ศ. 2547 ถึงปี พ.ศ. 2551 มีความต้องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ แสดงเป็นจำนวนรายที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมการซื้อขายที่ 29,595 30,406 28,707 30,698 และ 30,457 ราย ตามลำดับ แม้จะมีการเติบโตอย่างช้าๆ แต่ก็มีจำนวนการซื้อขายสูงเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศในปี พ.ศ. 2551 รองจาก กรุงเทพมหานคร ชลบุรี นครราชสีมา และนนทบุรี ซึ่งมีจำนวนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่ 124,770 48,544 33,022 และ 32,967 ราย ตามลำดับ โดยการเก็บค่าธรรมเนียมการซื้อขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์โดยรวมของประเทศไทยมีจำนวน 903,618 ราย (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2552)

จากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและความต้องการซื้ออสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่เพิ่มขึ้น ทำให้จึงมีเว็บไซต์อสังหาริมทรัพย์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นตัวกลางให้ผู้ซื้อและผู้ขายได้มาพบปะกันเกิดขึ้นหลายๆ เว็บไซต์ อาทิ ddproperty.com prakard.com clickthaihome.com ban4u.com teedindd.com เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ผู้สนใจจะซื้ออสังหาริมทรัพย์ เช่น บ้าน ที่ดิน หรือคอนโดมิเนียม ประหยัดเงินและเวลาในการค้นหาและตัดสินใจเบื้องต้น โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางค้นหาป้ายประกาศขายอสังหาริมทรัพย์ตามที่ต่างๆ และผู้ขายยังสามารถเข้าถึงผู้ที่สนใจจะซื้อและกระจายข้อมูลในการประกาศขายได้ง่ายยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะอยู่ภายในพื้นที่เดียวกัน ต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลประกาศได้ทั้งในรูปแบบข้อความ รูปภาพ ระบบแผนที่ออนไลน์ และ/หรือวิดีโอ

อย่างไรก็ตาม จากการที่คุณภาพและจำนวนเว็บไซต์อสังหาริมทรัพย์ในเชียงใหม่ที่มีอยู่ค่อนข้างจำกัด เว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่ดอทคอม จึงได้ก่อตั้งขึ้นมาเมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2550 เพื่อใช้เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและให้บริการลงประกาศซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ใช้เว็บไซต์สามารถค้นหา ลงประกาศพร้อมรูปภาพและรายละเอียด

ของอสังหาริมทรัพย์ที่ต้องการขายหรือให้เช่า แก้ไข ปรับปรุง หรือลบประกาศ รวมถึงฝากคำถามถึงผู้ที่ลงประกาศผ่านทางหน้าเว็บไซต์ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และจากการสำรวจข้อมูลภายในเว็บไซต์พบว่า ปัจจุบันมีผู้สนใจเข้าชมเว็บไซต์เฉลี่ยวันละ 800 ถึง 1,000 คน มีบัญชีสมาชิกที่มีการใช้งานเฉลี่ยจำนวน 300 บัญชีต่อเดือน จากบัญชีสมาชิกทั้งหมด ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2552 จำนวน 3,061 บัญชี มีจำนวนประกาศ ชื่อ ขาย เช่า ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ และประกาศอื่นๆ ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2552 รวม 3,300 ประกาศ และมีการปรับปรุงประกาศรวมถึงการลงประกาศใหม่เฉลี่ยวันละ 300 ประกาศ มีเว็บไซต์คู่แข่ง คือ teedinchiangmai.com และ chiangmai-home.com โดยเว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่ดอทคอม จัดอยู่ในอันดับที่ 657,214 เทียบกับเว็บไซต์ทั่วโลก หรือ 8,172 เทียบกับเว็บไซต์ในประเทศไทย ในขณะที่เว็บไซต์คู่แข่ง teedinchiangmai.com และ chiangmai-home.com อยู่ในอันดับที่ 1,091,545 เทียบกับเว็บไซต์ทั่วโลก หรือ 12,586 เทียบกับเว็บไซต์ในประเทศไทย และ 1,925,584 เทียบกับเว็บไซต์ทั่วโลก หรือ 20,481 เทียบกับเว็บไซต์ในประเทศไทย (Alexa Internet, 2009) ในขณะที่รายได้ของเว็บไซต์จะมาจากค่าโฆษณาจากแผ่นป้ายโฆษณาของโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างและค่าโฆษณาต่อการคลิกของโครงการ Google AdSense ซึ่งค่าโฆษณามีแนวโน้มผันแปรและขึ้นกับจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ และจำนวนการคลิกโฆษณาเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมาเว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่ดอทคอมก็ยังไม่เคยมีการประเมินผลการใช้งานโดยบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้งานเว็บไซต์มาก่อน และไม่มีการปรับปรุงเพื่อการพาณิชย์อย่างจริงจัง

ถึงแม้ว่า เว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่ดอทคอมจะสามารถแข่งขันกับเว็บไซต์อสังหาริมทรัพย์ที่มุ่งนำเสนอข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ได้ แต่เว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่ เป็นเว็บไซต์ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดยไม่มีการวางแผนตามหลักการทางวิชาการ ดังนั้นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับเว็บไซต์อสังหาริมทรัพย์คู่แข่งในปัจจุบันได้อย่างยั่งยืน รวมถึงสามารถแข่งขันกับเว็บไซต์อสังหาริมทรัพย์ใหม่ๆ ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการที่มีซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ช่วยในการพัฒนาเว็บไซต์รูปแบบต่างๆ ที่มีทั้งมีราคาถูกหรือเป็นซอฟต์แวร์แจกฟรี มีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ต้นทุนในการสร้างเว็บไซต์ใหม่และต้นทุนในการเข้าสู่ตลาดของคู่แข่งอยู่ในระดับต่ำ จึงที่ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่ดอทคอมตามวิธีการและรูปแบบที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้เว็บไซต์และความสามารถในการแข่งขันและสามารถใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้มากขึ้น (ศักดิ์พล เจือศรีกุล, 2552 : สัมภาษณ์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาที่จะประเมินผลการใช้งานเว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่ดอทคอม โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงเว็บไซต์ให้ตอบสนองต่อความ

ต้องการของผู้ใช้เว็บไซต์มากยิ่งขึ้น และเป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการประกาศขาย ให้เช่า และค้นหาอสังหาริมทรัพย์ในเชียงใหม่ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินผลการใช้งานเว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่คอตคอม เพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทราบผลการประเมินการใช้เว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่คอตคอม
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงเว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่คอตคอม ให้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์และสืบค้นข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีประสิทธิภาพ

### นิยามศัพท์

**เว็บไซต์อสังหาริมทรัพย์** หมายถึง เว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประกาศขายหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ อาทิ บ้าน ที่ดิน อาคารพาณิชย์ คอนโดมิเนียม ฯลฯ รวมถึงเป็นที่พบปะของผู้ต้องการซื้อ ขาย เช่า หรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย

**เว็บไซต์โฮมส์เชียงใหม่คอตคอม** หมายถึง เว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประกาศขายหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ อาทิ บ้าน ที่ดิน อาคารพาณิชย์ คอนโดมิเนียม ฯลฯ รวมถึงเป็นที่พบปะของผู้ต้องการซื้อ ขาย เช่า หรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมี URL อยู่ที่ <http://www.homeschiangmai.com> โดยมี นายศักดิ์พล เจือศรีกุล และผู้ศึกษา เป็นเจ้าของเว็บไซต์

**การประเมินผลการใช้งานเว็บไซต์** หมายถึง การประเมินผลการใช้งานในด้านองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บไซต์ตามแนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จของเว็บไซต์การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านบริบท (Context) เนื้อหา (Content) ชุมชนออนไลน์ (Community) การบริการเป็นรายบุคคล (Customization) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเชื่อมโยง (Connection) และการพาณิชย์ (Commerce)