



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนในด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์จะได้รับประโยชน์อย่างอนกอนันต์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกับคนได้ทั่วโลกโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งนับวันจะมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทุกกลุ่ม เช่น นักเรียน นักศึกษา อินเทอร์เน็ต จะเป็นสื่อสำคัญในการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าข้อมูล เปรียบได้กับเป็นห้องสมุดไร้พรมแดน แต่หากเป็นนักธุรกิจ อินเทอร์เน็ต จะเป็นสื่อสำคัญของธุรกิจในการบริหาร การจัดการ และการตลาด และสำหรับบุคคลทั่วไป อินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อบันเทิงที่เต็มไปด้วยสาระ ความรู้ ให้เลือกชมได้ (รังสรรค์ สิทธิชัย โอภาส. 2544 : 15)

สำหรับประเทศไทยอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง จากเดิมที่มีใช้กันอยู่เฉพาะในสถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการเพียงไม่กี่แห่งเท่านั้น จนกระทั่งปลายปี พ.ศ.2537 การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์ การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ร่วมมือกับบริษัทเอกชนที่สนใจร่วมลงทุนเปิดศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตขึ้นทำให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยกระจายตัวออกสู่วงกว้าง บริษัทต่าง ๆ และบุคคลที่สนใจสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย และสะดวกมากขึ้น การขยายตัวในวงการอินเทอร์เน็ตจึงกระจายไปอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าตัว บุคคลทั่วไปที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตก็สามารถทำได้โดยการไปสมัครเป็นสมาชิกกับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตปัจจุบันนี้มีอยู่มากมาย และมีสาขาครอบคลุมจังหวัดหลัก ๆ ทั่วประเทศไทย โดยผู้ที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ และโมเด็มในการเชื่อมต่อ รวมทั้งจะต้องเสียค่าสมาชิกรายเดือน ในการเชื่อมอินเทอร์เน็ต ให้กับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ที่ต้องการเล่นอินเทอร์เน็ตจะต้องมีต้นทุนส่วนหนึ่งดังกล่าว ทางเลือกอีกทางสำหรับผู้ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโมเด็ม แต่ต้องการที่จะเล่นอินเทอร์เน็ต สามารถใช้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต หรืออินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ซึ่งปัจจุบันมีกระจายอยู่ตาม แหล่งท่องเที่ยว และสถาบันการศึกษา ซึ่งร้านประเภทนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก

จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีร้านอินเทอร์เน็ต ที่ให้บริการกระจายตามจุดต่าง ๆ โดยตั้งอยู่ตามสถานที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายพักอาศัยอยู่ เช่น ร้านอินเทอร์เน็ตโดยยูโก๊สสถานศึกษา กลุ่มลูกค้าก็จะเป็นนักเรียน นักศึกษา โดยบางร้านอาจจะมีเกมคอมพิวเตอร์ไว้คอยบริการลูกค้าอีก ส่วนร้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

อินเทอร์เน็ตที่เน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ก็จะกระจายอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยว หรือที่พัก ไม่ว่าจะเป็นเกมส์เฮาส์ โรงแรมที่นักท่องเที่ยวพักอาศัยอยู่ โดยมีราคาค่าบริการแตกต่างกันไปตามทำเลที่ตั้งและลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอยู่ 58 ร้าน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : ออนไลน์) ส่งผลให้มีการแข่งขันสูง ทั้งทางด้านราคาและบริการ โดยมีคู่แข่งเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้บริการเลือกร้านอินเทอร์เน็ต ได้อย่างสะดวก ดังนั้น เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และโอกาสในการทำธุรกิจของร้านอินเทอร์เน็ต

จากเหตุผลข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งปัญหาในการดำเนินงานของร้านอินเทอร์เน็ตที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานของผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

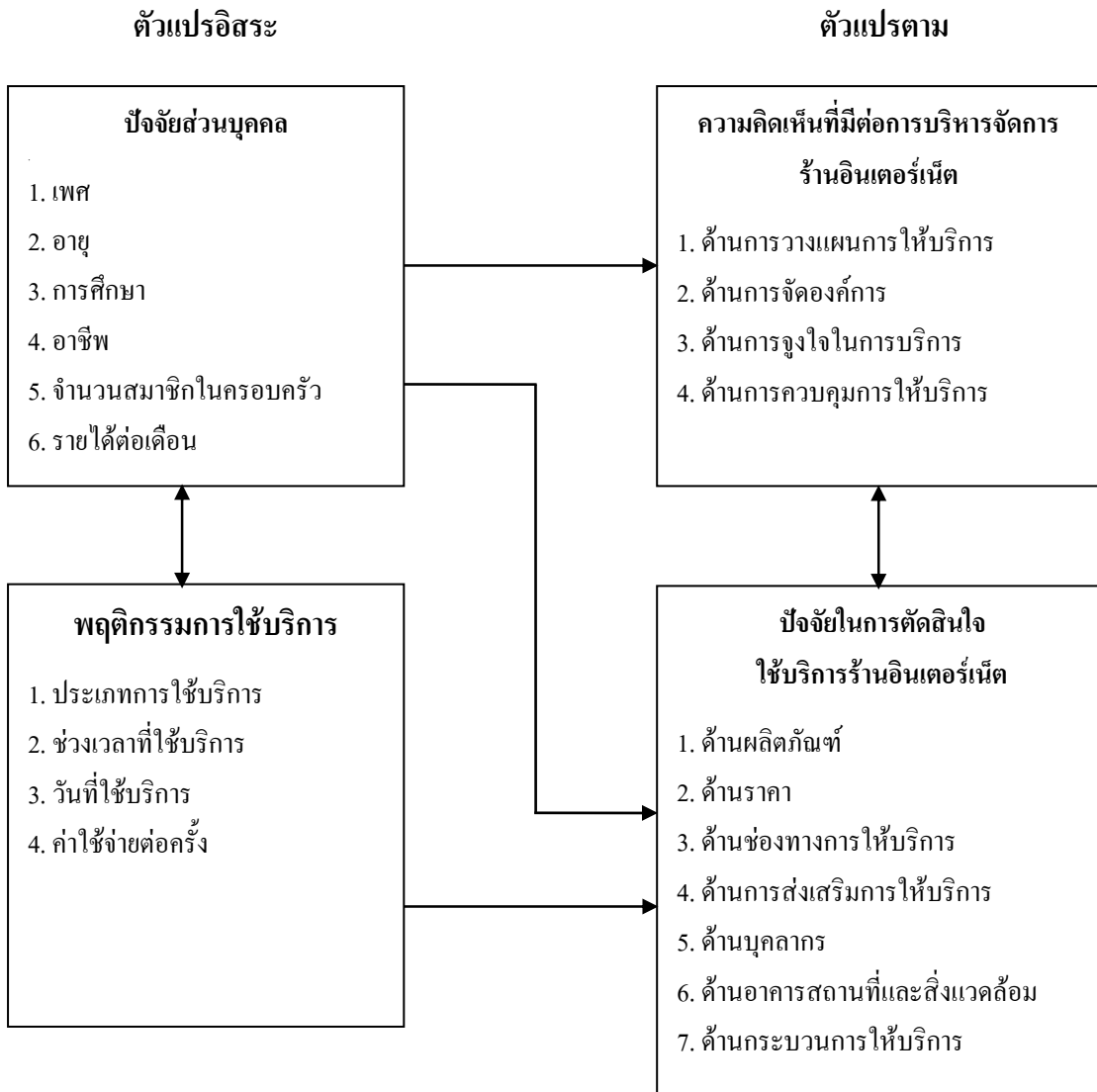
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ และปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ตกับปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการตัดสินใจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่มีการจดบันทึกไว้ จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากร คอนบรราช (Cochoran) (อกินันท์ จันตะนี. 2550 : 25) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ จำนวนสมาชิกในครอบครัวและรายได้ต่อเดือน และ 2) พฤติกรรมการใช้บริการ ประกอบด้วย ประเภทการให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ วันที่ให้บริการ จำนวนปีให้บริการ และ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ 1) ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจให้บริการ และด้านการควบคุมการให้บริการ และ 2) ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 เดือน โดยเริ่มจาก เดือนกันยายน พ.ศ. 2552 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ และปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
2. ทำให้ทราบเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ
3. ทำให้ทราบศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ตกับปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
4. ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ร้านอินเทอร์เน็ต หมายถึง ร้านอินเทอร์เน็ตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการที่ร้านอินเทอร์เน็ตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่ร้านอินเทอร์เน็ตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีลักษณะแตกต่างกันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ต่อเดือน

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของลูกค้าใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ประเภทการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ วันที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจในการบริการ และด้านการควบคุมการให้บริการ

ด้านการวางแผนการให้บริการ หมายถึง การวางแผนการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การจัดสถานที่เป็นสัดส่วนและความสะดวกในการใช้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

บริการ มีอาหารให้บริการ มีขนมให้บริการ มีเครื่องดื่มให้บริการ ผู้มาใช้บริการได้แสดงความ
คิดเห็นต่อการให้บริการ และ ให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

ด้านการจัดองค์การ หมายถึง การจัดองค์การของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความเชี่ยวชาญใน
การให้บริการ พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ มีป้ายแสดงการใช้
งานอย่างชัดเจน มีความสะดวกในการใช้บริการ

ด้านการจูงใจในการใช้บริการ หมายถึง การจูงใจให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย มีป้ายแสดงนโยบาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานชัดเจน
มีพนักงานให้บริการแนะนำการใช้บริการ ท่านได้รับคำชี้แจงและคำแนะนำที่เข้าใจโดยง่าย
มีพนักงานให้ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม และมีพนักงานให้บริการด้วยความตั้งใจให้บริการ
เป็นอย่างดี

ด้านการควบคุมการให้บริการ หมายถึง การควบคุมการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย มีการให้บริการ อย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ
มีการแสดงผลตามมาตรฐานของการให้บริการ มีการแสดงคุณภาพของระบบอินเทอร์เน็ตอย่าง
ชัดเจน มีการประกันคุณภาพการให้บริการ และ มีการเปิดสายให้ผู้มาใช้บริการร้องเรียนได้

ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ
ที่ร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทาง
การให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ
ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประกอบด้วย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการเพียงพอ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต คุณภาพของหูฟัง และไมโครโฟน และคุณภาพของจอคอมพิวเตอร์

ด้านราคา หมายถึง ราคาของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย
ค่าใช้บริการเหมาะสม ราคาค่าบริการควรลดลง มีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก ราคาค่าบริการเสริม
อื่น ๆ และ ให้ค้างหรือผ่อนชำระค่าบริการได้

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย มีความสะดวกในการเดินทางมาที่ร้าน ร้านตั้งอยู่ใกล้กับที่
พักอาศัย และ ร้านตั้งอยู่ใกล้กับสถานศึกษา

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ หมายถึง การส่งเสริมการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย มีการโฆษณาทางป้ายหรือใบปลิว มีการซื้อ IP โบนัส



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากเจ้าของลิขสิทธิ์เกมส์ จัดโปรโมชัน เล่น 4 ชั่วโมง/ 50 บาท และ เล่น 8 ชั่วโมง/80 บาท มีการลดราคาในช่วงปิดเทอม และมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง

ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน และ พนักงานการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในขณะใช้งาน

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การจัดวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการใช้งาน การตกแต่งสถานที่มีระเบียบ สะอาด ความสว่างภายในอาคาร และกลิ่นภายในอาคาร

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ ความรวดเร็วในการเปิดใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความรวดเร็วในการเปิดใช้โปรแกรมหรือเกมส์ และ มีการแนะนำการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ