

บทคัดย่อ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชากรทุกคนเป็นอย่างมาก เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตได้ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างมหาศาล แต่การใช้อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีต้นทุนในการใช้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่เต็มในการเชื่อมต่อสัญญาณ และค่าใช้บริการรายเดือน ทำให้มีคนจำนวนมากไม่สามารถแบกรับต้นทุนการให้บริการอินเทอร์เน็ตเองได้ จึงก่อให้เกิดธุรกิจรูปแบบใหม่ คือร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมบริการแก่ผู้ต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ในเขตวังสิดรอบนอก ซึ่งเป็นเขตที่ทำการศึกษา ประกอบด้วยมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง นิคมอุตสาหกรรม 1 แห่ง จึงเป็นแหล่งชุมชนที่ใหญ่ มีความหลากหลายของประชากรทั้งนักศึกษา และคนทำงาน ก่อให้เกิดความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมาก แต่ผู้ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตหลายคนไม่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตใช้เองได้ เนื่องจากต้นทุนที่ค่อนข้างแพง และความไม่พร้อมของที่พัก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหอพัก โดยภายในหอพักจะมีการตัดสัญญาณโทรศัพท์ทุก 10 นาที ทำให้ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเองได้ จึงต้องใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสะดวกกว่า

การศึกษาคครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการย่านวังสิด ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงกับผู้กำลังใช้บริการในร้านอินเทอร์เน็ตจำนวน 330 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยมาช่วยในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาคหวังว่าประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นคือ สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตในการพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการ การดำเนินงาน และบริการเสริมต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ในส่วนของผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตย่านวังสิดรอบนอก ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา โดยมีช่วยอายุระหว่าง 20-25 ปี มีรายได้ประมาณเดือนละ 3,000-5,000 บาท รายได้ส่วนใหญ่มาจากผู้ปกครอง มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้ว 1-3 ปีขึ้นไป มีจำนวนชั่วโมงการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยใน 1 สัปดาห์ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 2-4 ครั้ง ช่วงเวลา และวันในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตไม่แน่นอน แล้วแต่ความสะดวก และความต้องการใช้ แต่ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตหลัง 16.00 น.เป็นต้นไป เนื่องจากเป็นเวลาหลังเลิกเรียน และเลิกทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและสันทนาการ โดยเฉพาะการเล่นเกมส์ และการท่องเว็บ

ในส่วนของปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย พนักงานนั้นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 โดยระบุว่าต้องการให้พนักงานของร้านอินเทอร์เน็ตมีความรู้ สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ ในเวลาที่ผู้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือการใช้โปรแกรม นอกจากนี้ผู้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้าน สถานที่ที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะอาด ห้องน้ำสะอาด มาเป็นอันดับ 4 สำหรับอันดับ 5 นั้นคือ การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ นั้นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลดหลั่นกันไป

จากผลการศึกษาที่ได้ ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยปรับปรุงด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ มีความสามารถในการแนะนำ และแก้ปัญหาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรหมั่นตรวจสอบระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสามารถรองรับโปรแกรมใหม่ๆ และเกมส์ที่ทันสมัยได้ ปรับปรุงร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด เหมาะแก่การให้บริการ และจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการเสมอ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ

โดยจากผลการศึกษาที่ได้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงการให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ อันจะทำให้ผู้บริการกลับมาใช้บริการอีก และนำรายได้เข้าสู่ร้านอินเทอร์เน็ตต่อไป