

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มา และความสำคัญของการศึกษา

ในปัจจุบัน คำว่า “อินเทอร์เน็ต” ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของบุคคลหลายๆ กลุ่มเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักศึกษา และคนทำงาน ซึ่งผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจะได้รับประโยชน์อย่างมหาศาลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับบุคคลทั่วโลกได้โดยใช้เวลาเพียงเสี้ยววินาทีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้นับวันมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทุกกลุ่ม เช่น นักศึกษา อินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อสำคัญในการเรียนรู้ การศึกษา การค้นคว้าหาข้อมูล เปรียบได้กับเป็นห้องสมุดไร้พรมแดน แต่หากเป็นนักธุรกิจอินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อสำคัญของธุรกิจในด้าน การบริหาร การจัดการ และการตลาด และสำหรับบุคคลทั่วไป อินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อบันเทิงที่เต็มไปด้วยสาระ ความรู้ ตลอดจนความบันเทิงจากการสนทนาหาเพื่อนทั่วโลกได้

ในประเทศไทยการใช้อินเทอร์เน็ตได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง จากเดิมที่ระบบอินเทอร์เน็ตมีใช้ในสถานที่ราชการเพียงไม่กี่แห่ง และสถาบันการศึกษาเท่านั้น แต่หลังจากปี พ.ศ. 2537 การสื่อสารแห่งประเทศไทย และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการเอกชนเข้ามาร่วมลงทุนขยายช่องทางการให้บริการอินเทอร์เน็ต ทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตได้แพร่กระจายสู่วงกว้างมากขึ้น บริษัทต่างๆ และบุคคลทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ง่าย และสะดวกมากขึ้น การขยายตัวในด้านการใช้อินเทอร์เน็ตจึงกระจายไปอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าตัว บุคคลทั่วไปที่มีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้โดยสมัครเป็นสมาชิกกับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งปัจจุบันมีอยู่ทั่วไป โดยผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ และโมเด็มในการเชื่อมต่อบริการ รวมทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกของศูนย์ให้บริการอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

เนื่องจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีต้นทุนดังกล่าว จึงทำให้เกิดทางเลือกในการให้บริการอินเทอร์เน็ตอีกทางหนึ่งสำหรับผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรือไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเองได้ โดยทางเลือกที่มีคือร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต หรืออินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ซึ่งปัจจุบันกระจายตัวอยู่ตามแหล่งต่างๆ ทั้งสถาบันการศึกษา และตามหอพักทั่วไป ซึ่งร้านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากนักศึกษา และบุคคลทั่วไป เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายโดยรวม

ถูกกว่าต้นทุนการต่ออินเทอร์เน็ตใช้เอง ซึ่งต้นทุนดังกล่าวได้แก่ ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าโมเด็ม ค่าโปรแกรมต่างๆ และค่าบริการจากศูนย์ให้บริการอินเทอร์เน็ต จึงไม่เป็นที่น่าแปลกใจเลยว่า ปัจจุบันร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

การให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในย่านรังสิตเกิดจากการที่ย่านรังสิตเป็นย่านที่มีผู้อยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก โดยมีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาอยู่ถึง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตรังสิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ราชภัฏเพชรบุรี) นอกจากนี้ยังมีวิทยาลัยปทุมธานี และสถานศึกษาอื่นๆ หลายแห่ง อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมนวนคร นิคมอุตสาหกรรมบางกระดี และนิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน ที่มีบริษัทภายในนิคมอุตสาหกรรมรวมกันมากกว่าห้าพันบริษัท ประชากรที่อาศัยภายในเขตรังสิตจึงมาจากสถานที่ต่างๆ ทั้งที่เป็นนักศึกษา และคนทำงาน ภายในเขตรังสิตจึงมีหอพักอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยไม่สามารถรองรับความต้องการที่มีอยู่อย่างมากได้ และภายในหอพักหลายแห่งไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายในห้องพักได้ เนื่องจากคู่สายโทรศัพท์จะมีการตัดสัญญาณประมาณทุกๆ 10 นาที และคู่สายโทรศัพท์ในแต่ละห้องพักมีไม่เพียงพอต่อการเชื่อมต่อกับศูนย์ให้บริการอินเทอร์เน็ตในจำนวนที่เพียงพอับความต้องการใช้งานได้ จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้เกิดบริการร้านอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากภายในย่านรังสิต ซึ่งส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่บริเวณหอพักนักศึกษา และหอพักคนทำงานทั่วไป การเพิ่มขึ้นของร้านอินเทอร์เน็ตในย่านรังสิตทำให้เกิดการแข่งขันกันของผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านราคา และการให้บริการ โดยเฉพาะค่าบริการพบว่าได้ลดลงเป็นอย่างมาก จากในอดีตที่ค่าบริการเฉลี่ยอยู่ที่ 60 บาทต่อชั่วโมง ปัจจุบันค่าบริการโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 15-20 บาทต่อชั่วโมงการใช้งาน

ปัจจุบันร้านอินเทอร์เน็ตย่านรังสิตมีเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตท่ามกลางการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึง พฤติกรรม และปัจจัยในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตย่านรังสิต ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตในการปรับปรุงการให้บริการ ระบบการดำเนินงาน และบริการเสริมต่างๆ ให้สามารถตอบสนองของความต้องการของ ผู้เข้ามาใช้บริการได้ดีขึ้น

โดยในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการวิจัยโดยครอบคลุมพื้นที่การศึกษาตั้งแต่ บริเวณห้างฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต ไปจนถึงเขตรังสิตรอบนอกอันได้แก่ ประตูน้ำพระอินทร์ ซึ่งเป็น

ที่ตั้งของมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตรังสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ราชภัฏเพชรบุรี)

### 1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการย่านรังสิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการย่านรังสิต

### 1.3. ขอบเขตของการศึกษา

#### 1. เนื้อหาของการศึกษา

การศึกษารั้วนี้เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับ พฤติกรรม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการย่านรังสิตรอบนอกตั้งแต่บริเวณห้างฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต จนถึงประตูน้ำพระอินทร์ ซึ่งเชื่อว่าผลการศึกษามีความสำคัญในการนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์ การส่งเสริมการให้บริการ และการจัดหาช่องทางในการให้บริการได้มากขึ้น

#### 2. ประชากร

กลุ่มเป้าหมายประชากร คือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการอยู่ภายในร้านอินเทอร์เน็ต ย่านรังสิตรอบนอกในพื้นที่ที่กำหนดอันได้แก่บริเวณหน้าห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต ออกไปทางถนนพหลโยธิน เรื่อยไปจนถึงประตูน้ำพระอินทร์ โดยพื้นที่การศึกษาจะครอบคลุมบริเวณมหาวิทยาลัย 3 แห่ง และห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง โดยจะศึกษาเฉพาะร้านอินเทอร์เน็ตภายในหอพัก โดยเป็นร้านอินเทอร์เน็ตที่อยู่ในพื้นที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งแบ่งแยกย่อยออกเป็น 2-4 ร้านต่อหนึ่งพื้นที่การศึกษา

#### 3. พื้นที่การศึกษา

แบ่งพื้นที่การศึกษาออกเป็น 4 พื้นที่หลักๆ คือ

- 3.1 ร้านอินเทอร์เน็ตบริเวณห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต
- 3.2 ร้านอินเทอร์เน็ตบริเวณมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตรังสิต
- 3.3 ร้านอินเทอร์เน็ตบริเวณมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต
- 3.4 ร้านอินเทอร์เน็ตบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ราชภัฏเพชรบุรี)

ซึ่งทั้ง 4 สถานที่นี้ ประกอบไปด้วยชุมชน หอพักนักศึกษา และหอพักคนทำงานเป็นจำนวนมากจึงเหมาะสมในการใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยบริเวณมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง และห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต เป็นที่ตั้งของหลายบริษัท ทั้งมีนิคมอุตสาหกรรม

อยู่ด้วย ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร ซึ่งบริเวณอื่นในเขตรังสิต เช่น มหาวิทยาลัยรังสิตมีลักษณะไม่เหมาะสมเนื่องจากในบริเวณดังกล่าวมีเพียงมหาวิทยาลัยเท่านั้น โดยกลุ่มผู้มาใช้บริการมีเพียงกลุ่มนักศึกษาเท่านั้น และไม่มีคนวัยทำงานมาใช้บริการเลย

#### 4. ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าจะใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2549 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2549

### 1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ย่านรังสิตรอบนอก บริเวณพื้นที่ที่ทำการศึกษ
2. ได้ทราบถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการย่านรังสิตรอบนอก บริเวณพื้นที่ที่ทำการศึกษา
3. เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงการให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

### 1.5 นิยามศัพท์

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ต โดยเสียค่าเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อบริการอินเทอร์เน็ต เป็นรายนาที่ หรือรายชั่วโมง ในย่านรังสิต

**ร้านอินเทอร์เน็ต** หมายถึง สถานที่ให้บริการโดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ให้เช่าโดยคิดค่าเช่าเป็นรายนาที่ หรือรายชั่วโมง ในย่านรังสิต

**อินเทอร์เน็ต** หมายถึง ระบบเชื่อมต่อสื่อสารระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องเข้าด้วยกัน ผ่านทางสายโทรศัพท์ โดยมีเครื่องแปลงสัญญาณโมเด็มจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งส่งข้อมูลไปยังคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง และสามารถทำงานได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน จนกลายเป็นระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ที่มีขอบเขตครอบคลุมทั่วโลก

**พฤติกรรม** หมายถึง การกระทำ และการแสดงออกของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในการศึกษาเรื่องพฤติกรรม และปัจจัยในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตนี้ พฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่สนใจศึกษา คือ ประสบการณ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวนเฉลี่ยต่อชั่วโมงในการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง จำนวนเฉลี่ยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อครั้งใน 1 สัปดาห์ วันที่

ใช้บริการ เช่น วันหยุด หรือวันธรรมดา ช่วงเวลาของการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และประเภทของบริการที่ใช้ในร้านอินเทอร์เน็ต

**ปัจจัย** หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดผล หรือเหตุที่ทำให้เกิดผล ซึ่งผลในการศึกษานี้ คือ การใช้งานร้านอินเทอร์เน็ต ส่วนเหตุ หรือปัจจัยที่ศึกษาว่าจะทำให้เกิดผล หรือมีอิทธิพลต่อการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ตหรือไม่นั้น ในงานศึกษานี้ ปัจจัยประกอบด้วย เครื่องมือที่รองรับการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ราคาในการใช้งานของร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ สถานที่ตั้ง หรือการตกแต่งร้านอินเทอร์เน็ต พนักงานผู้ให้บริการภายในร้านอินเทอร์เน็ต ลักษณะทางกายภาพของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต และกระบวนการของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการภายในร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเหตุ หรือปัจจัยเหล่านี้อาจมีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้

ในบทที่ 1 ได้กล่าวถึงที่มา และความสำคัญของปัญหา ที่ผู้ทำการศึกษามีความต้องการที่จะศึกษาถึงพฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตย่านรังสิตรอบนอก เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และในบทต่อไป ผู้ทำการศึกษาจะนำทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากล่าวถึง เพื่อเป็นพื้นฐานในงานศึกษานี้ต่อไป