

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันหลายๆ ด้าน ทั้งด้านการศึกษา พาณิชยกรรม วรรณกรรม การค้นหาข้อมูล เป็นต้น และได้รับความนิยมใช้กันแพร่หลายเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากในทุกสังคม ระบบเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตจะเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ต่างๆ ทั่วโลกให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ โดยใช้มาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียว จากข้อมูลทางสถิติของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พบว่าอัตราการเจริญเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 173 ต่อปี ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเครือข่ายทั้งหลายในตลาดหันมาสร้างสรรค์บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อขยายส่วนการตลาดของตนเอง (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ: ออนไลน์)

อินเทอร์เน็ตเข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 และได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารที่สำคัญในปัจจุบัน วัฒนาการของอินเทอร์เน็ตเริ่มจากการใช้โมเด็ม (Modem) ในการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์เครื่องต่างๆ ทั่วโลก ต่อมาระบบข้อมูลข่าวสารมีจำนวนมากขึ้นระบบการรับส่งข้อมูลแบบโมเด็มมีข้อจำกัดด้านจำนวนข้อมูลในการรับส่งต่อวินาที จึงมีการพัฒนาระบบการรับส่งข้อมูลรูปแบบใหม่ที่สามารถส่งพร้อมกันทั้งภาพ และเสียงขึ้นเรียกว่าระบบโทรศัพท์แบบใหม่ (Integrated Services Digital Network: ISDN) ซึ่งส่งผลให้ความเร็วของการรับส่งข้อมูลเพิ่มขึ้นจากแบบเดิมถึง 4 เท่า แต่กระนั้นก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนข้อมูลที่เพิ่มขึ้น และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด จึงมีการพัฒนาการส่งข้อมูลแบบส่งผ่านดาวเทียมซึ่งทำให้ความเร็วในการรับส่งข้อมูลเพิ่มขึ้นจากแบบเดิมถึง 20 เท่า และจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน จึงได้มีการคิดค้นระบบการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตแบบใหม่เรียกว่า ระบบโมเด็มแบบใหม่ (Asymmetric Digital Subscriber Line: ADSL) ซึ่งให้ความเร็วในการรับส่งข้อมูลเพิ่มขึ้นจากแบบเดิมถึง 140 เท่า (Thailand's No.1 Broadband website: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่มีความเจริญก้าวหน้าในด้านเศรษฐกิจ ดังนั้นเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร และระบบอินเทอร์เน็ตจึงมีแนวโน้มเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ซึ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ (ADSL) เป็นเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับธุรกิจที่ต้องติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ และร้านที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้า ในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ให้บริการเครือข่าย (Broad Band Network) ระบบดังกล่าว จำนวน 4 รายได้แก่ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (TOT) บริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน)

(TT&T) บริษัท ซีเอส ล็อกซ์อินโฟ (CS Loxinfo) และบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด (TRUE) การแข่งขันเริ่มรุนแรงมากขึ้นหลังจากที่บริษัท TOT เป็นรายเดียวที่ให้บริการ ต่อมา มีคู่แข่งคือ บริษัท TT&T บริษัท CS Loxinfo และบริษัท TRUE ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 4 บริษัทต่างมีเป้าหมายที่จะมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุด ดังนั้นจึงมีการแข่งขันกันหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันด้านราคา ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด (Thailand's No.1 Broadband website: ออนไลน์)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL ของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากร้านอินเทอร์เน็ตเป็นหน่วยธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับบริการโดยตรง เพื่อที่จะได้นำปัญหา และข้อเท็จจริงต่างๆ นั้น มาใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่าย สำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL ไม่ว่าจะเป็นร้านอินเทอร์เน็ต บริษัทห้างร้าน หรือแม้กระทั่งลูกค้าทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL ของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 318 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์: จังหวัดเชียงใหม่)

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ 7 ด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ของผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Internet Service Provider: ISP) หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการอินเทอร์เน็ตในระบบที่สามารถรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วกว่าระบบเดิม โดยมีความเร็วตั้งแต่ 4 เท่าถึง 100 เท่าของความเร็วเดิม ได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (TOT) บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) (TT&T) บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด (TRUE) บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ (CS Loxinfo) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)(CAT TELECOM)

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) หมายถึง เป็นเทคโนโลยีในการส่งสัญญาณไปบนคู่สายโทรศัพท์ 1 คู่สาย โดยให้ความเร็วของการส่งสัญญาณมากกว่าความเร็วของอนาล็อกโมเดมหลายเท่า ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ทำให้โมเดม ADSL สามารถรองรับการใช้งานกับ Broadband Network และงานประเภท On-Demand, Game on Internet, และ Multimedia ที่ต้องการความเร็วของการเชื่อมต่อเครือข่ายสูงซึ่งอนาล็อกโมเดมไม่สามารถทำได้

ร้านอินเทอร์เน็ต หมายถึง ร้านที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต แก่ลูกค้าโดยทั่วไปในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ บริการเกมออนไลน์ และอื่นๆ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL ของร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ ADSL ของร้านอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่