

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีอัตราการใช้งานที่เพิ่มขึ้นสูงอย่างต่อเนื่อง โดยจากการสำรวจของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าในปี พ.ศ. 2549 ประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้อินเทอร์เน็ต มีจำนวน 14.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2548 ที่มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 12.0 ล้านคน และปี พ.ศ. 2547 จำนวน 11.9 ล้านคน ตามลำดับ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: 2550) ซึ่งเกิดจากปัจจัยด้านความสะดวกสบายของการใช้งาน ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างไร้พรมแดน อีกทั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันก็มีแนวโน้มของราคาที่ลดลงเรื่อยๆ ส่งผลให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายและเพิ่มมากขึ้นทำให้หน่วยงาน องค์กร และธุรกิจต่างๆ จำเป็นที่จะต้องมีเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสาร และประกอบธุรกิจของตนเอง เพื่อเป็นการรองรับความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในทุกๆ ด้าน

สภาพตลาดและการแข่งขันของธุรกิจโฮสติ้งในปัจจุบัน มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ตลอดจนบุคคลทั่วไป ซึ่งจากผลสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สถานประกอบการ) ของสำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าในปี พ.ศ. 2550 สถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลทั่วประเทศจำนวน 820,137 แห่ง มีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 13.0 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 11.3 ปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 10.7 และปี พ.ศ. 2547 ร้อยละ 9.0 ตามลำดับ ซึ่งสถานประกอบการที่มีเว็บไซต์ในการประกอบกิจการ มีร้อยละ 4.4 โดยในจำนวนนี้เป็นเจ้าของเว็บไซต์เอง ร้อยละ 83.8 และ ฝากข้อมูลไว้กับเว็บไซต์ของผู้อื่น ร้อยละ 16.6 (สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ : 2551) แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้ช่องทางการขยายตลาดของธุรกิจ โฮสติ้งและจดทะเบียน โดเมนเนมมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งภายใต้ปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่สำคัญซึ่งอาจกระทบกับการดำเนินธุรกิจ เช่น การเข้ามาในธุรกิจที่ง่ายขึ้น คู่แข่งขันรายใหม่สามารถเข้ามาดำเนินธุรกิจได้ง่าย เนื่องจากต้นทุนและค่าใช้จ่ายในอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ลดลงเป็นอย่างมาก การทำตลาดใหม่ๆ ของคู่แข่งรายเดิม หรือคู่แข่งจากบริษัทใหญ่ๆ ที่ขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง การที่ลูกค้ามีอำนาจต่อรอง

ที่มากขึ้น เนื่องจากมีทางเลือกที่หลากหลายในการตัดสินใจมีการให้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งลูกค้ายังสามารถใช้บริการอื่นๆทดแทนได้ เช่น การใช้บริการเว็บไซต์สำเร็จรูป และการใช้บริการโฮสติ้งฟรี เป็นต้น ด้วยสาเหตุเหล่านี้ธุรกิจจึงมีความพยายามที่จะต้องเพิ่ม หรือรักษายอดขาย สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และรักษาลูกค้าเดิมไว้ อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูล สำหรับใช้ในการสร้างลูกค้าใหม่และกำหนดทิศทางการทำการตลาดต่อไป

ไอเดีย พลัส คอทเน็ต เดิมใช้ชื่อว่า ไทย ไอเดีย คอท เน็ต ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2547 จากนั้นจึงเปลี่ยนชื่อมาเป็น ไอเดีย พลัส คอทเน็ต ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 เป็นธุรกิจ เกี่ยวกับการให้บริการโฮสติ้งและจดทะเบียนโดเมนเนม ซึ่งในปี พ.ศ. 2551 มีกลุ่มลูกค้าทั่วประเทศ จำนวน 143 ราย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มหน่วยงานราชการ มีจำนวน 69 รายโดยเป็นองค์การ บริหารส่วนตำบล (อบต.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) โรงเรียน สถานการศึกษาต่างๆ เป็นต้น และ กลุ่มหน่วยงานเอกชน มีจำนวน 74 ราย โดยจะเป็น ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีก ร้านอาหาร โรงแรม ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว บุคคลทั่วไปที่ต้องการมีเว็บไซต์ส่วนตัว เป็นต้น (ศักดิ์ ชัชวาลย์, 2552: สัมภาษณ์) ซึ่งในปัจจุบันไอเดีย พลัส คอทเน็ต ได้ประสบกับสภาวะการแข่งขันที่ เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีคู่แข่งรายใหม่เข้ามาในธุรกิจ และคู่แข่งเดิมก็มีการขยายธุรกิจโดยการ เพิ่มศักยภาพในการรองรับลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลาย ส่งผลให้ส่วน แบ่งการตลาดลดลงสวนทางกับความต้องการของลูกค้าที่มีเพิ่มมากขึ้น

ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง เพื่อรักษาลูกค้าฐานเดิม เพิ่มลูกค้ารายใหม่ๆ รวมถึงการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของ ไอเดีย พลัส คอทเน็ต เพื่อเป็นแนวทางใน การนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดบริการของธุรกิจให้มีความเหมาะสม และสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะ คุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต
2. เพื่อศึกษาปัญหาจากการใช้บริการของ ไอเดีย พลัส คอทเน็ต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของ ไอเดีย พลัส ดอทเน็ต
2. ได้ข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการตลาดของ ไอเดีย พลัส ดอทเน็ต

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีหลังจากซื้อสินค้าไปใช้แล้ว ซึ่งถ้าสามารถใช้งานได้ตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ แต่ถ้าสินค้าไม่ได้ประสิทธิภาพตามที่ได้คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่เป็นตัวแทนของธุรกิจ หรือหน่วยงานที่มาติดต่อซื้อบริการของ ไอเดีย พลัส ดอทเน็ต โดยจำแนกเป็นลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ จำนวน 69 ราย และ ลูกค้ากลุ่มหน่วยงานเอกชน จำนวน 74 ราย ในที่นี้จะหมายถึงผู้มีตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน ผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าของธุรกิจ หรือเจ้าของเว็บไซต์

ส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่ควบคุมได้ ซึ่งธุรกิจใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล

ไอเดีย พลัส ดอทเน็ต หมายถึง ผู้ให้บริการโฮสติ้งและจดทะเบียนโดเมนเนม ซึ่งเป็นกิจการที่นำเอาเทคโนโลยีที่จำเป็น สำหรับงานสร้างเว็บไซต์มาให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เว็บไซต์ของผู้ใช้บริการนั้นสามารถเข้าถึงได้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตั้งอยู่เลขที่ 107/2 หมู่ 3 ตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ 50180