

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในประเทศไทย การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นที่นิยมและแพร่หลายไปทุกระดับ ทั้งเพื่อการติดต่อส่วนบุคคล เพื่อการศึกษา และเพื่อธุรกิจ จากที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถติดต่อกันได้ทั่วโลก และความนิยมในการใช้มีสูงขึ้นทุกปี โลกของการสื่อสารได้พัฒนาจากความต้องการพื้นฐานไปสู่ความต้องการที่ไร้ขีดจำกัด ไม่เพียงความต้องการเพื่อการติดต่อสื่อสารเท่านั้น ยังรวมถึงแหล่งความรู้ต่าง ๆ ความบันเทิงในหลายรูปแบบ ปัจจุบันสามารถทำได้ทั้งสิ้น โดยการติดต่อผ่านเครือข่ายทางการสื่อสารข้อมูล ดังนั้นความรู้ การบันเทิงไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถติดต่อถึงกันได้โดยอาศัยเครือข่ายการสื่อสารและระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปลายปี พ.ศ. 2537 การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ร่วมมือกับบริษัทเอกชนที่สนใจร่วมลงทุนเปิดศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจึงพัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับจนมาถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยกระจายตัวออกสู่วงกว้าง บริษัทต่างๆ และบุคคลที่สนใจสามารถเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น การขยายตัวในวงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงกระจายไปอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าตัว บุคคลทั่วไปที่พักอาศัยตามบ้านและคอนโดต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ก็สามารถทำได้โดยการไปสมัครสมาชิกกับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ และโมเด็มในการเชื่อมต่อ รวมทั้งจะต้องเสียค่าสมาชิกรายเดือนในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้กับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต แต่สำหรับบุคคลที่พักอาศัยในหอพักไม่สามารถขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยตรงกับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตได้ จะมีทางเลือกคือใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่หอพักจัดไว้ให้บริการ โดยสมัครเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเสียค่าบริการรายเดือนหรือรายชั่วโมงกับทางหอพัก แต่ละหอพักจะให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในรูปแบบใกล้เคียงกัน ทางหอพักก็จะกำหนดความเร็วของอินเทอร์เน็ตตามราคา ให้บุคคลที่พักอาศัยในหอพักได้เลือกใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามความต้องการ

การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในหอพัก เป็นอีกบริการหนึ่งซึ่งมีความสำคัญสูง ในภาวะการแข่งขันการให้บริการที่พักอาศัยที่พร้อมให้บริการ โดยทั่วไปเจ้าของหอพักส่วนใหญ่จะ ให้บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญมาวางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในเพื่อรองรับการให้บริการ ภายในหอพัก และบริหารการใช้งานและการบำรุงรักษาตลอดจนการจัดเก็บค่าใช้จ่ายโดยเจ้าของ หอพักหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เจ้าของหอพักสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพิจารณา วางแผนการตลาด ปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในหอพักซอยลาดพร้าว 122 เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตในหอพักภายในหอพัก ซอย ลาดพร้าว 122 เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในหอพักรายเดือน ภายในซอย ลาดพร้าว 122 เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวนหอพัก 10 แห่ง เท่ากับ 376 คน เลือกเป็น กลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส

- อาชีพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน

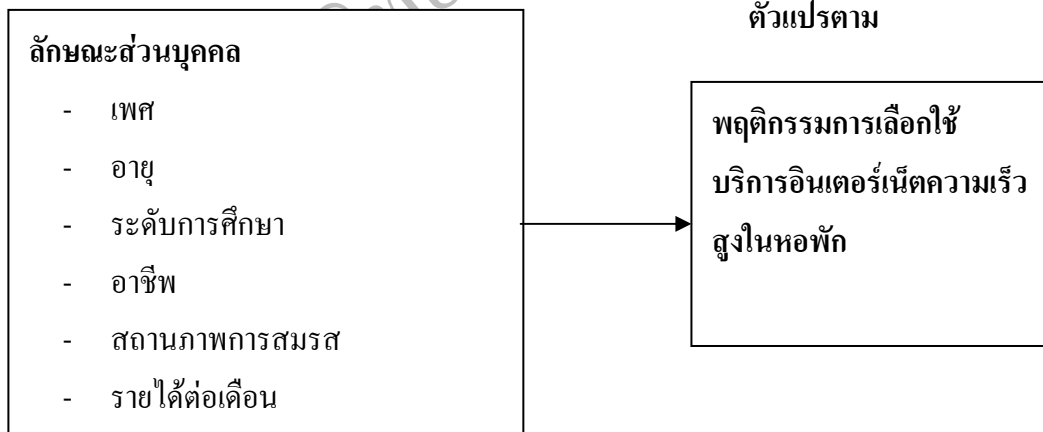
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ พฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตในหอพัก

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน สิงหาคม 2552 ถึงเดือน กันยายน 2552

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในหอพัก ซอยลาดพร้าว 122 เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีการบริการของ David (1976) ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) และวีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543) มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลกผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ไม่ว่าจะอยู่ห่างไกลสักเพียงใด

อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (hi – speed Internet) คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมกันโดยใช้เทคโนโลยีการรับ – ส่งข้อมูลที่เร็วขึ้น โดยใช้เทคนิค wide band ซึ่งเมื่อมี bandwidth มาก ก็จะสามารถรับ - ส่งข้อมูลผ่านออกไปในปริมาณที่มากขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (hi-speed Internet) หมายถึง บริการสื่อสารความเร็วสูง โดยใช้เทคโนโลยี ADSL โดยร่วมมือกับ AsiaNet ผู้ให้บริการ ISP ชั้นนำของประเทศ ท่องเน็ตได้ทั่วโลกไม่จำกัดชั่วโมง การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีหลายรูปแบบ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุขก่อนโอนกับผู้มาใช้บริการ

- ราคา หมายถึง จำนวนเงินที่ใช้แลกเปลี่ยนกับมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ซึ่งผลิตภัณฑ์นั้นอาจรวมเอาบรรดาประโยชน์ด้านอื่น ๆ และมีการบริการที่เหมาะสมเข้าไปด้วย ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว อาจเป็นแบบสำเร็จรูป หรือกึ่งสำเร็จรูปก็ได้

- การส่งเสริมการขาย หมายถึง การจูงใจโดยเสนอคุณค่าพิเศษแก่ผู้บริโภค คนกลาง หรือ หน่วยการขาย เพื่อเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ในทันที นอกจากกิจกรรมที่ทำอยู่เป็นประจำ

พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการแสดงออกทุกรูปแบบของสิ่งมีชีวิตเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทั้งภายนอกและภายใน เป็นการแสดงออกที่เห็นได้จากภายนอกโดยรูปแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ให้ทราบถึงความต้องการและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ในหอพักซอยลาดพร้าว

122 เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการหอพักใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อใช้เป็นช่องทางสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ กับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตหอพัก
4. ใช้เป็นสื่อกลาง สำหรับข้อมูลแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตหอพักกับ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่อื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี