

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขันด้านทางเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ได้มีการพัฒนากันหลากหลายรูปแบบ เครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานครอบคลุมพื้นที่และมีจำนวนคนใช้งานมากที่สุด รวมทั้งมีอัตราการเจริญเติบโตสูงสุด คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” ซึ่งได้เข้ามามีบทบาททั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านสังคมและด้านวัฒนธรรม ฯลฯ ระบบอินเทอร์เน็ตได้ถือว่าเป็นตัวเร่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนสังคมโลกให้เข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์(Globalization) และเป็นนวัตกรรมที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่มีบทบาทในสังคมโลกอย่างมาก มีอรรถประโยชน์ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ต่อการใช้งานในทุกรูปแบบและก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอันหลากหลาย และมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตการทำงานและการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ นวัตกรรมที่ยิ่งใหญ่นี้ได้นำมาสู่การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตการค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายทั่วโลก ซึ่งระบบอินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นแหล่งการค้นคว้าฐาน ข้อมูลที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลก การติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail : E-mail) โดยการใช้เป็นสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รวมถึงการพาณิชย์ด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นต้น จากความสำคัญดังกล่าวจึงอาจกล่าวได้ว่า อินเทอร์เน็ตได้เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดนตลาดของโลกกว้างขึ้นระบบเศรษฐกิจของโลกได้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้นโดยผ่านเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ในรูปแบบระบบอินเทอร์เน็ต (นคร ธนเสรีชัย, 2555 : เว็บไซต์)

โดยระบบอินเทอร์เน็ตในยุคปัจจุบันได้มีวิวัฒนาการก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วได้เข้ามา มีบทบาทและมีส่วนร่วมไปกับทุกหน่วยงาน ทุกองค์กร และทุกกลุ่มธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านการวิจัย ทางด้านการธนาคาร ทางด้านอุตสาหกรรม ทางด้านการสื่อสาร ทางด้านสิ่งพิมพ์ ทางด้านโทรคมนาคม ทางด้านการบันเทิง ทางด้านธุรกิจโรงแรม ทางด้านการแพทย์ ทางด้านตลาดหลักทรัพย์และรวมไปถึงทางด้านธุรกิจสายการบินด้วย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นส่วนหนึ่งที่มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้แทบทั้งสิ้น การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานทางด้านธุรกิจและด้านการศึกษาจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เช่น ในการ

ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ช่วยในการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้กับบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จมากขึ้น ทั้งนี้ก็ยังทำให้ธุรกิจมีการเจริญเติบโตและมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นอีกด้วยและทำให้ธุรกิจสามารถทัดเทียมกับคู่แข่งทางการค้าและการพาณิชย์ต่าง ๆ ได้ สำหรับทางด้านการศึกษาอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญในการค้นคว้าข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ การพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ทั่วโลก เป็นต้น (ชัยพร ธรรมโยธิน. 2555 : เว็ปไซต์)

จังหวัดมหาสารคาม เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีสถานศึกษาทุกระดับ ทั้งระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับอาชีวศึกษาและระดับมหาวิทยาลัย จึงทำให้มีนักเรียน นิสิต นักศึกษา นักท่องเที่ยว รวมถึงประชาชนทั่วไปที่มาพักอาศัยอยู่ในจังหวัดมหาสารคามจำนวนมากและมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นทุกปีส่งผลให้เกิดธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นด้วย ธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยและครบวงจรจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญที่นักเรียน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไปต้องการที่จะมาใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างสูงสุด ซึ่งในปัจจุบันร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดมหาสารคาม มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมหาสารคามในปี 2555 พบว่า มีจำนวนร้านอินเทอร์เน็ตทั้งจังหวัดประมาณ 353 ร้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 145 ร้าน (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 2) และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากคู่แข่งที่มีหลากหลายและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ไม่เคยหยุดนิ่งจึงทำให้ร้านอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านการตกแต่งร้าน ด้านปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านเครื่องอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านราคาและด้านเวลาเปิดปิดในการให้บริการ หากร้านอินเทอร์เน็ตร้านใดสามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นได้ครบก็จะสามารถเพิ่มกำไรและค่าตอบแทนให้มากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดมหาสารคามจึงมีกลยุทธ์การตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย มีความแตกต่างกันไป เนื่องจากช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นกระบวนการที่นำสินค้าจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้ใช้บริการและนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารงานเพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จและมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งและสามารถเพิ่มความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการได้

ธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดมหาสารคาม มีการแข่งขันกันสูงมากจึงทำให้มีร้านอินเทอร์เน็ตบางร้านไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้จนต้องปิดกิจการไป สาเหตุสำคัญอาจเกิดจากความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดรวมทั้งผู้ประกอบการ

ก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลายเรื่องทั้งด้านการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการบริหารธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตของตนเองให้สามารถสร้างผลตอบแทนที่สูงและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและอยู่ได้ในตลาดการแข่งขันต่อไป จากความสำคัญของการตลาดดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่จะนำผลจากการศึกษาและการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้สำหรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และด้านการพัฒนาร้านอินเทอร์เน็ตให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ 2) ราคาค่าบริการ 3) ท่าเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต 4) การส่งเสริมการตลาด 5) รูปแบบการให้บริการ 6) ขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต 7) สภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้คือ ร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งหมด 2,900 คน (โดยการสำรวจข้อมูลผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 145 ร้าน กำหนดโควต้าร้านละ 20 คน) โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยร้านละ 3 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 352 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการใช้สูตรของทาโร ยามานะ. (Taro Yamane. 1973 : 727 )

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาเริ่มทำการวิจัยตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลาในการวิจัย 2 เดือน

### 4. ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

- 4.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์
- 4.1.2 ด้านราคาค่าบริการ
- 4.1.3 ด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต
- 4.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 4.1.5 ด้านรูปแบบการให้บริการ
- 4.1.6 ด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต
- 4.1.7 ด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 4.2.1 การได้รับการบริการอย่างเสมอภาค
- 4.2.2 การได้รับการบริการอย่างทันเวลา
- 4.2.3 การได้รับการบริการอย่างเพียงพอ
- 4.2.4 การได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง
- 4.2.5 การรับบริการอย่างก้าวหน้า

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจจากการได้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต โดยพิจารณาจากองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การได้รับการบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและมีมาตรฐานเดียวกัน
2. การได้รับบริการอย่างทันเวลา หมายถึง ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาและรวดเร็ว
3. การได้รับบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ผู้ให้บริการมีระยะเวลาและสถานที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. การได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยจะยึดถือประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก
5. การได้รับบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ที่องค์กรจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจของตลาดเป้าหมายด้วยเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง รูปแบบลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความทันสมัย ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต ความสามารถในการพิมพ์งานเอกสาร โปรแกรมการใช้งานของคอมพิวเตอร์
2. ราคาค่าบริการ หมายถึง ราคาค่าบริการคิดเป็นชั่วโมงหรือนาที ค่าบริการของอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน

3. **ทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต** หมายถึง สถานที่ที่ร้านอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ซึ่งสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก

4. **การส่งเสริมการตลาด** หมายถึง การจัดกิจกรรมพิเศษหรือวิธีการต่าง ๆ ที่ร้านอินเทอร์เน็ตเลือกใช้ในการส่งเสริมการตลาด เช่น การลดราคา การสะสมคะแนน การให้คูปอง ส่วนลดในการใช้บริการซ้ำ รวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะ

5. **รูปแบบการบริการ** หมายถึง ความหลากหลายของการบริการ คุณภาพ ความทันสมัย ภาพลักษณ์ มาตรฐาน ด้านการบริการ ได้แก่ การหาข้อมูล การจัดทำรายงาน การส่งข้อมูลข่าวสาร การพูดคุยออนไลน์ การพิมพ์งาน และเกมส์ออนไลน์ต่าง ๆ ในร้านอินเทอร์เน็ต

6. **ขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต** หมายถึง จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนเครื่องพิมพ์ และจำนวนเครื่องสแกน

7. **สภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต** หมายถึง ความสะอาดของอาคาร สถานที่ การจัดการขยะมูลฝอย มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต โดยเสียค่าเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ให้เช่าโดยคิดค่าเช่าเป็นรายนาฬิกาหรือชั่วโมง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

**ร้านอินเทอร์เน็ต** หมายถึง สถานที่ให้บริการ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ สำหรับเปิดให้บริการเล่นอินเทอร์เน็ต เล่นเกมส์และใช้เครื่องพิมพ์งานและเอกสารต่าง ๆ โดยคิดค่าเช่าเป็นรายนาฬิกาหรือชั่วโมง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

**เครื่องคอมพิวเตอร์** หมายถึง อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Device) ที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่อาจเป็นได้ทั้งตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายต่าง ๆ โดยคุณสมบัติที่สำคัญของคอมพิวเตอร์คือ การที่สามารถกำหนดชุดคำสั่งล่วงหน้าหรือ โปรแกรมได้ (Programmable) นั่นคือ คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ในหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับชุดคำสั่งที่เลือกมาใช้งาน ทำให้สามารถนำคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างกว้างขวาง

**ธุรกิจบริการ** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ ธุรกิจบริการสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปรับบริการจากผู้ขาย

2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้แก่ลูกค้า
3. บริการที่มีสินค้าควบมาด้วย
4. บริการที่ไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการร้านอาหารอินเทอร์เน็ตได้รับทราบถึงปัจจัยส่วนประทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอาหารอินเทอร์เน็ต เพื่อนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินธุรกิจ
2. ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาในการประกอบธุรกิจร้านอาหารอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด
3. เป็นแนวทางที่สามารถนำไปใช้ในธุรกิจบริการอื่น ๆ ได้
4. นำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในงานวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY