

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ ซึ่งก้าวเข้ามามีบทบาททั้งทางการศึกษา และทางด้านธุรกิจ เพื่อให้ความรู้ ข้อมูล และประโยชน์หลากหลายรูปแบบ รวมไปถึงการให้ความบันเทิงและเพลิดเพลินแก่ผู้ใช้งาน

ระบบอินเทอร์เน็ตนั้น เป็นสิ่งที่ใช้ควบคู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก แต่จากการที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละชิ้นนั้น มีราคาค่อนข้างสูง จึงเกิดธุรกิจเพื่อให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต โดยมีการให้บริการหลายอย่าง อาทิเช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในการตอบสนองในการท่องเว็บไซต์และค้นหาข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร การทำธุรกิจแบบ E-commerce การสนทนาผ่านโปรแกรม และอีกลักษณะหนึ่งที่สำคัญ คือ รูปแบบการบริการของเกมออนไลน์

เกมออนไลน์นั้น เป็นสิ่งเชื่อมโยงให้ทุกคนที่เข้าไปเล่นเกมสามารถพูดคุยกันได้ ซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่ จะเป็นเด็ก เยาวชน นักเรียน และนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการนี้ ทำให้การทำธุรกิจเน้นการตอบสนองความต้องการในการใช้บริการเกมออนไลน์มากขึ้น ทำให้รู้ถึงเห็นปัญหา และเข้ามาควบคุมการให้บริการ ในเรื่องของสถานที่ตั้งร้าน กำหนดเวลาเปิดปิดในบางส่วนพื้นที่ ตลอดจนประเภทและลักษณะของเกมที่น่าสนใจเพื่อเปิดให้บริการต้องผ่านการตรวจสอบ และมีใบอนุญาตประกอบ

พฤติกรรมและลักษณะการเล่นเกมนอนไลน์นั้น ผู้เล่นส่วนใหญ่จะใช้เวลาอยู่น้ำคอมเป็นเวลานานตั้งแต่ประมาณ 4-6 ชั่วโมง ต่อการมาใช้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านสุขภาพ เช่น อยู่น้ำจอานมากกว่า 1 ชั่วโมง ขึ้นไปอาจทำให้เกิดปัญหากับสายต่อของผู้ที่มาใช้บริการได้ อาจทำให้ขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น อาจจะไม่ชอบเข้าสังคมแต่ต้องการที่จะอยู่น้ำจอ อยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ตมากกว่าที่จะไปพบปะผู้คน จึงทำให้ธุรกิจประเภทร้านเกมนอนไลน์นั้น จำต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต ที่รองรับการใช้นานเป็นเวลานาน

เห็นได้ว่า การประกอบธุรกิจที่ให้บริการเกมนอนไลน์ ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ส่วนใหญ่จะมีลักษณะการเปิดให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มวัยรุ่น มี

การเข้ามาใช้บริการของลูกค้าแต่ละครั้งประมาณ 2-3 ชั่วโมงเป็นอย่างน้อย ดังนั้น เพื่อตอบสนองการใช้งานคราวละนานๆ การจัดตกแต่งและออกแบบสถานที่ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง สำหรับการประกอบการในธุรกิจนี้ จึงทำให้ประเด็นเรื่องการจัดการพื้นที่ให้มีคุณภาพ สำหรับธุรกิจประเภทร้านเกมคาเฟ่ เป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการจัดการพื้นที่ สำหรับร้านเกมคาเฟ่ กรณีศึกษา ร้านคริมคาเฟ่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการของร้านคริมคาเฟ่

## 1.3 ความสำคัญของงานวิจัย

ในปัจจุบันธุรกิจร้านเกมคาเฟ่ เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจมากขึ้น จึงมีผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจร้านเกมคาเฟ่มีเพิ่มมากขึ้น กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเยาวชน ซึ่งมีลักษณะการใช้บริการที่ใช้เวลาครั้งละหลายชั่วโมง ส่งผลให้มีกฎหมายเข้ามาควบคุม เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ในการจัดทำร้านเกม จะต้องคำนึงถึงการออกแบบและจัดสถานที่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมายและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## 1.4 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการวิจัย

ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร และบทความที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการจัดเตรียมสถานที่ สำหรับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านเกมคาเฟ่ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1.4.1 ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรอาคาร (Facility Management)
- 1.4.2 ทฤษฎีการบริหารจัดการพื้นที่
- 1.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพ
- 1.4.4 แนวคิดการออกแบบที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน
- 1.4.5 การจัดการร้านเกมคาเฟ่

## 1.5 คำถามในการวิจัย

1.5.1 แนวทางการจัดการพื้นที่สำหรับร้านเกมคาเฟ่ ควรมีการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรไว้รองรับการใช้งาน

1.5.2 ลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างไรและเป็นอย่างไร

## 1.6 ขอบเขตของงานวิจัย

1.6.1 ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ

1.6.2 ด้านสถานที่ เฉพาะ ร้านคริมคาเฟ่

1.6.3 ขอบเขตการศึกษา ศึกษาด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดพื้นที่ สำหรับร้านเกมคาเฟ่ที่มีคุณภาพ

1.7.2 นำข้อมูลจากการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

## 1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 **ร้านเกมคาเฟ่** หมายถึง ร้านที่เปิดให้บริการเกมออนไลน์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีการจัดโต๊ะเบียร์พาดิสนีย์ เป็นสถานที่ประกอบการการพาดิสนีย์ ที่ตั้งขึ้นสำหรับผู้ให้บริการ ในเรื่องของเกม ไม่ว่าจะเป็นเกมออนไลน์ หรือเกมออฟไลน์ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเกม อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

1.8.2 **คุณภาพ** หมายถึง การมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างน้อยตามที่พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ระบุไว้ ในด้านของความปลอดภัย และด้านของสุขภาพ เช่น ความสว่าง ในร้านมีเพียงพอต่อการใช้งานคราวละนานๆ บรรยากาศในร้าน ไม่มีสิ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ อากาศในร้านมีการถ่ายเท