

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ ระบบสื่อสารโทรคมนาคมเข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของคนเรามากขึ้น ควบคู่ไปกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้เพราะการสื่อสารยุคใหม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีให้บริการเมื่อ 15 ปีที่ผ่านมา

ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากจากทั่วโลกเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารซึ่งกันและกัน มีบริการต่างๆ ที่สำคัญบนระบบอินเทอร์เน็ต อันได้แก่ การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น การค้นหาแฟ้มข้อมูล การสนทนา กระจายข่าว และเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งในปัจจุบันมีฐานข้อมูลความรู้ต่างๆ มากมายได้ถูกนำมาบรรจุไว้เพื่อเผยแพร่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต อาทิเช่น ฐานข้อมูลห้องสมุด ฐานข้อมูลที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ฐานข้อมูลงานวิจัย เป็นต้น และในปัจจุบันระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย

ผู้ใช้ทั่วไปย่อมมีความต้องการเครื่องมือที่จะนำมาใช้ช่วยในการศึกษาค้นคว้าและทำธุรกิจ เนื่องจากในปัจจุบัน เป็นยุคของข่าวสารข้อมูล การศึกษาจึงควรแสวงหาความรู้ได้จากทั่วโลก เพื่อให้มีความรู้อย่างกว้างขวางและทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลก ระบบอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเครื่องมือในการสืบค้นข้อสนเทศที่สำคัญอันหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษา และที่อื่นๆ ที่จะอำนวยความสะดวกในเรื่องดังกล่าว ระบบอินเทอร์เน็ตจะช่วยข้อจำกัดด้านเวลาและระยะทางในการแสวงหาความรู้ หรือเรื่องราวต่างๆ ผู้ใช้สามารถสืบค้น ข้อมูลทั่วโลกได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ด้วยตัวเองอีกทั้งยังสามารถนำมาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อการศึกษา บุคคลทั่วไป สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการส่งงานให้แก่อาจารย์ หรือ ใช้เป็นช่องในการติดต่อสื่อสารทางด้านธุรกิจ หรือขอคำปรึกษาไปยังนักวิชาการจากที่ต่างๆ ทั่วโลกได้เป็นต้น

ด้วยคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ต ที่ให้ความสะดวกสบายในการใช้งาน สามารถติดต่อและ เชื่อมโยงไปทั่วโลก ทำให้ได้รับความนิยมใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ท่ามกลางสภาพการณ์การแข่งขันในสังคมโลก อินเทอร์เน็ตเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดยักษ์ระบบ อินเทอร์เน็ต เป็นการนำเครือข่ายขนาดใหญ่ที่สุดของโลก ที่มีการต่อเสมือนกับ ไยแมงมุม หรือ World Wide Web หรือเรียกย่อๆ ว่า WWW. ในระบบนี้เราสามารถเปรียบเทียบ อินเทอร์เน็ต ได้ สองลักษณะคือ ลักษณะทางกายภาพ และทางตรรกะ ในทางกายภาพ นั้น อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายที่รับอิทธิพลจาก เครือข่ายโทรศัพท์โดยตรง ในประเทศไทย บริษัทที่เป็นผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต ก็เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจ ทางโทรศัพท์ และอีกลักษณะหนึ่ง ที่เป็นความเด่นของระบบ คือลักษณะทางตรรกะ หรือ LOGICAL CONNECTION ที่เป็นเสมือนใยแมงมุม ครอบคลุมโลกไว้ และเป็นเครื่องมือที่มีความจำเป็น ต่อการดำเนินธุรกิจ การศึกษาและอีกหลายๆ ด้าน (มณีรัตน์, 2536:25)

ในเวลาต่อมา การใช้ อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และตามภาวะการณ์แข่งขันในตลาด ทำให้ราคาค่าบริการการใช้ลดลง จึงทำให้เพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและการใช้ อินเทอร์เน็ต จึงเป็นเรื่องที่ตามมา ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจ และคุณประโยชน์ ที่จะศึกษาระดับการใช้ อินเทอร์เน็ต ของกลุ่มลูกค้าชุมสายโทรศัพท์ งามวงศ์วาน เพื่อจะได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการวิจัยสภาวะระดับการใช้ การส่งเสริมการใช้ข้อสนเทศ และ วิธีการใช้อินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชุมสายโทรศัพท์งามวงศ์วาน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญดังนี้

1. เพื่อศึกษาสถานภาพทั่วไปของการครอบครอง และการใช้อินเทอร์เน็ต ในพื้นที่ชุมสายงามวงศ์วาน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในพื้นที่ ชุมสายงามวงศ์วาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ในพื้นที่ ชุมสายงามวงศ์วาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง มีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ในพื้นที่ ชุมสายงามวงศ์วาน แตกต่างกัน

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้นำปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาระดับการใช้อินเทอร์เน็ตของลูกค้าชุมสายโทรศัพท์ทงามวงศัวาน มาตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ / ตำแหน่งหน้าที่ และ รายได้ที่แตกต่างกัน มีต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แตกต่างกัน

1. สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แตกต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แตกต่างกัน
3. สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แตกต่างกัน
4. สมมติฐานที่ 4 อาชีพ / ตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แตกต่างกัน
5. สมมติฐานที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ระหว่างเดือน ตุลาคม 2552 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2553 โดยทำการศึกษาเฉพาะภาวะระดับการใช้และการส่งเสริมการใช้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษากลุ่มลูกค้าของชุมสายโทรศัพท์ทงามวงศัวานเท่านั้น ดังนั้นผลของการวิจัยไม่อาจนำไปอ้างอิงกับกับลูกค้าชุมสายอื่นๆ โดยรวม แต่อาจเป็นแนวทางกำหนดมาตรการลดปัญหาและการส่งเสริมความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มลูกค้าชุมสายอื่นๆ ได้ด้วย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งจะต้องทำการศึกษาและให้ได้ผลสรุปภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงทำให้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาเฉพาะประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม จากข้อจำกัดดังกล่าว ไม่ได้ทำให้วัตถุประสงค์ของการศึกษาลดเคลื่อนไปจากที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงสถานภาพทั่วไปของการครอบครองและการใช้อินเทอร์เน็ต ความรู้ความเข้าใจอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ หรือ บุคคลทั่วไป การส่งเสริมการใช้ และแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาการใช้อินเทอร์เน็ตของชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการระบบอินเทอร์เน็ต ของชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการส่งเสริมและบริหารการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้ใช้ หรือ บุคคลทั่วไป จะได้รับการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ต ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ เป็นการเพิ่มคุณภาพและความสามารถในตัวของ ผู้ใช้ หรือบุคคลทั่วไป
4. ข้อคิดที่ได้ จะสามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอน และการใช้ให้มีความสอดคล้องกับภาวะของเทคโนโลยีในปัจจุบัน
5. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการลดปัญหาและส่งเสริมความสามารถของผู้ใช้ หรือ บุคคลทั่วไปในการใช้ข้อสนเทศจากระบบอินเทอร์เน็ตนำไปใช้ประกอบในการกำหนดนโยบายแห่งรัฐเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และ กฎหมาย

1.6 นิยามศัพท์

1. ระบบอินเทอร์เน็ตของชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน หมายถึง ชุมชนอินเทอร์เน็ตระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบเครือข่ายของชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน ที่เป็นเครื่องมือหรือช่องทางที่ทำให้ลูกค้าและนักวิจัยสามารถใช้ในการติดต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้
2. ชุมชนสายโทรศัพท์ หมายถึง ระบบการให้บริการทางด้านการศึกษา
3. สถานภาพทั่วไปของการครอบครองอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความเป็นมาสถานะปัจจุบันของการมีและการดำเนินการระบบอินเทอร์เน็ตของชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน
4. สถานภาพการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง ปริมาณการใช้ ลักษณะการใช้ความคิดเห็นในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
5. ลูกค้า หมายถึง กลุ่มประชาชนซึ่งขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตของชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน
6. ผู้ใช้ หมายถึง กลุ่มลูกค้าซึ่งขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตของชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน
7. นักวิจัย หมายถึง ผู้ที่มีสถานภาพเป็นนักวิจัยทั่วไป
8. ผู้ใช้ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากชุมชนสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน

9. เพศ หมายถึง ผู้ใช้ หรือ บุคคลทั่วไปที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากชุมสายโทรศัพท์
งามวงศ์วาน
10. อายุ หมายถึง อายุของผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากชุมสายโทรศัพท์งามวงศ์วาน
11. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาระดับสูงสุดของผู้ใช้ หรือ บุคคลทั่วไปที่ใช้
บริการอินเทอร์เน็ตจากชุมสายโทรศัพท์งามวงศ์วาน
12. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานหรือระดับงานของผู้ใช้ หรือ บุคคลทั่วไปที่ใช้
บริการอินเทอร์เน็ตจากชุมสายโทรศัพท์งามวงศ์วาน
13. ประชากร หมายถึง ผู้ใช้ หรือ บุคคลทั่วไปที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจาก
ชุมสายโทรศัพท์งามวงศ์วาน
14. บุคคลอื่น หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากชุมสายโทรศัพท์งาม
วงศ์วาน